



TESIS DE DOCTORADO

**ACOSO LABORAL COMO FACTOR DE
RIESGO EN EL SECTOR HOSTELERO Y SU
RELACIÓN CON OTROS FACTORES:
CONSECUENCIAS EN EL BIENESTAR Y EN
LA SATISFACCIÓN LABORAL**

M. Consuelo Reguera Suárez

ESCUELA DE DOCTORADO INTERNACIONAL DE LA UNIVERSIDAD DE SANTIAGO DE
COMPOSTELA

PROGRAMA DE DOCTORADO EN PSICOLOGIA DEL TRABAJO Y DE LAS
ORGANIZACIONES, JURIDICA FORENSE Y DEL CONSUMIDOR Y USUARIO

SANTIAGO DE COMPOSTELA / LUGO

AÑO 2021

D./Dña. **M^a Consuelo Reguera Suárez**

Título da tese: **Acoso laboral como factor de riesgo en el sector Hostelero y su relación con otros factores: Consecuencias en el Bienestar y en la Satisfacción Laboral**

Presento mi tesis, siguiendo el procedimiento adecuado al Reglamento y declaro que:

- 1) La tesis abarca los resultados de la elaboración de mi trabajo.
- 2) De ser el caso, en la tesis se hace referencia a las colaboraciones que tuvo este trabajo.
- 3) Confirmo que la tesis no incurre en ningún tipo de plagio de otros autores ni de trabajos presentados por mí para la obtención de otros títulos.

Y me comprometo a presentar el Compromiso Documental de Supervisión en el caso que el original no esté depositado en la Escuela.

En **Santiago de Compostela** , **01 de junio de 2021.**

Firma electrónica

D./Dña. **Antonio León García Izquierdo**

En condición de: **Director/a**

Título de la
tesis:

**El Acoso Laboral como factor de riesgo en el sector Hostelero y su
relación con otros factores: Consecuencias en el Bienestar y en la
Satisfacción Laboral**

INFORMA:

Que la presente tesis, se corresponde con el trabajo realizado por D/Dña **M^a Consuelo Reguera Suárez**, bajo mi dirección/tutorización, y autorizo su presentación, considerando que reúne los requisitos exigidos en el Reglamento de Estudios de Doctorado de la USC, y que como director/tutor de esta no incurre en las causas de abstención establecidas en la Ley 40/2015.

En **Santiago de Compostela**, **01 de junio de 2021**

Firma electrónica

D./Dña. **Silvia Moscoso Ruibal**

En condición de: **Tutor/a y director/a**

Título de la
tesis:

**El Acoso Laboral como factor de riesgo en el sector Hostelero y su
relación con otros factores: Consecuencias en el Bienestar y en la
Satisfacción Laboral**

INFORMA:

Que la presente tesis, se corresponde con el trabajo realizado por D/Dña **M^a Consuelo Reguera Suárez**, bajo mi dirección/tutorización, y autorizo su presentación, considerando que reúne los requisitos exigidos en el Reglamento de Estudios de Doctorado de la USC, y que como director/tutor de esta no incurre en las causas de abstención establecidas en la Ley 40/2015.

En **Santiago de Compostela**, **01 de junio de 2021**

Firma electrónica

AGRADECIMIENTOS

Quiero dar las gracias a todas aquellas personas que de una y otra forma han contribuido en el desarrollo y elaboración de esta Tesis, especialmente a mi director Antonio León García Izquierdo, por su tiempo y dedicación, por sus consejos y su asesoramiento a lo largo de estos años que han permitido que esta Tesis haya visto la luz. Ha sido un privilegio trabajar con una persona como tú. Gracias Antonio por la confianza depositada en mí.

También quiero dar las gracias, a mi directora Silvia Moscoso Ruibal, que, a pesar de la distancia geográfica, me prestó su ayuda, apoyo y colaboración para el desarrollo la presente Tesis Doctoral. Gracias Silvia.

También gracias a Ana M^a Castaño Pérez, que de forma desinteresada ha compartido su conocimiento, su experiencia, su interés y su apoyo en este proyecto. Gracias por todo Ana.

A Claudia Fernández, que tanto me ayudó en la ardua tarea de recogida de información.

Gracias también a la Cátedra Asturias Prevención, a la Federación Provincial de Empresarios de Hostelería de Pontevedra (Feprohos), y a todas las empresas del sector hostelero que han participado de forma desinteresada en esta investigación con el objetivo de contribuir a un mejor conocimiento del contexto laboral en el sector hostelero. Gracias por vuestro tiempo y esfuerzo.

Gracias a mis compañeros y amigos, por todo vuestro apoyo, llamadas de ánimo y que de una u otra forma habéis estado ahí.

Y, por último, y no por ello menos importante, quiero dar las gracias a mi familia por todas las palabras de aliento y de ánimo que me habéis dado, por la paciencia, y por la comprensión ante mis largas ausencias. Gracias a María, Pablo, Emilia y Severino por vuestros apoyos, por ser como sois y gracias por animarme tanto. *A todos, Muchas Gracias.*

RESUMEN

El acoso laboral es un tipo de violencia que está presente en el ámbito laboral desde hace tiempo. Uno de los sectores afectados por este tipo de comportamientos es el sector de la hostelería. Por ello uno de los objetivos planteados en esta investigación ha sido analizar cómo se ha tratado el acoso laboral en la jurisprudencia española desde el año 2000 hasta el 2016. Para llevar a cabo este análisis cualitativo, se ha utilizado la base de datos del Centro de Documentación Judicial (CENDOJ). Los resultados de este estudio mostraron un aumento importante en el número de sentencias que se tramitan ante los órganos judiciales. Tomando en consideración los resultados de este primer estudio, el objetivo del segundo estudio ha sido analizar, en una muestra de trabajadores del sector hostelero (N=494), la relación que presentan determinadas variables sociolaborales, sociodemográficas y psicosociales/organizacionales en relación con el acoso, así como determinar la influencia que estas variables podían ejercer sobre la insatisfacción laboral y el bienestar de los trabajadores del sector hostelero. Los resultados de esta investigación son especialmente interesantes para mejorar el conocimiento y diagnóstico sobre el acoso laboral en el ámbito laboral y en especial en el sector hostelero

Palabras Clave: acoso laboral, hosteleria, sentencia, genero, análisis cualitativo, análisis cuantitativo, factores psicosociales, satisfacción laboral.

ABSTRACT

Workplace harassment is a type of violence that has been present in the labour field for a long time. One of the sectors affected by this type of behaviour is the hospitality sector.

For this reason, one of the objectives outlined in this research has been to analyse how workplace harassment has been treated in Spanish jurisprudence from 2000 to 2016. In order to conduct this qualitative analysis, the database of the Judicial Documentation Center (CENDOJ), has been used. The results of this study suggest a significant increase in the number of decisions that are processed before the judicial authority. Taking into account the results of this first study, the objective of the second study has been to analyse, in a sample of workers from the hospitality sector (N = 494), the relationship that certain socio-labour, socio-demographic and psychosocial / organizational variables present in relation with harassment, as well as to determine the influence that these variables could exert on job dissatisfaction and the well-being of workers in the hospitality sector.

The results of this research are especially interesting to improve the knowledge and diagnosis of workplace harassment in the labour field and especially in the hospitality sector,

Keywords: workplace harassment, hospitality, judgment, gender, qualitative analysis, quantitative analysis, psychosocial factors, job satisfaction

INDICE

LISTA DE TABLAS	4
LISTA DE FIGURAS	8
I INTRODUCCION	9
1.1. Estructura y contenido de la tesis	12
II PARTE TEÓRICA	13
CAPITULO 1	14
ACOSO LABORAL. PLANTEAMIENTO GENERALES.	14
1.1. Acoso Laboral: Delimitación de un Concepto Vertiginoso	15
1.2 Fases del Acoso.	22
1.3 Tipos de Acoso Laboral: Perspectiva de la Estructura Organizacional	25
1.4 Víctimas y Acosadores	26
1.5 Acoso Laboral y Género	28
1.5.1 Acoso sexual en el trabajo	29
1.6 ACOSO LABORAL: VARIABLES SOCIOLABORALES Y SOCIODEMOGRÁFICAS	31
1.6.1 Acoso y tipo de contrato	31
1.6.2 Acoso laboral y tamaño de la empresa	33
1.6.3 Acoso laboral y nivel educativo	34
1.6.4 Acoso laboral y estado civil	35
1.6.5 Acoso laboral y edad	35
1.7 Acoso Laboral como Factor de Riesgo y su relación con otros Factores de Riesgo psicosocial	38
1.7.1 Relaciones sociales	39
1.7.2 El Liderazgo	44
1.7.3 Conflicto de rol y ambigüedad de rol	52
1.7.4 Justicia organizacional	56
1.7.5 Trabajo emocional	61
1.7.6 Inseguridad Laboral	67
1.7.7 Conflicto trabajo-familia	68
1.7.8 Otros factores de riesgos y factores protectores de riesgo	71
1.8 Consecuencias del Acoso y su relación con los Riesgos Psicosociales	72
1.8.1 El bienestar laboral	72
1.8.2 La satisfacción laboral	74
1.9 Conclusiones	77
III PARTE EMPIRICA	78
1. OBJETIVOS DE ESTUDIO	79

2. CARACTERÍSTICAS DEL SECTOR TURÍSTICO-HOSTELERO EN ESPAÑA EN EL PERIODO 2000-2016	83
2.1 Estudio 1: Análisis del Acoso Laboral desde la Perspectiva Judicial	87
2.1.1 Objetivo	87
2.1.2 Método	87
2.1.3 Resultados	88
2.1.4 Discusión y Conclusiones	100
2.1.5 Implicaciones para la práctica y futuras investigaciones	102
2.1.6 Limitaciones del estudio	103
2.2 Estudio 2: El Bienestar y Satisfacción Laboral en el Sector Hostelero	104
2.2.1 Método	104
2.2.2 Resultados	118
2.2.2.1 Análisis descriptivos de las variables de estudio en función de las muestras de estudio.	119
2.2.2.2 Psicométricas de los instrumentos de medida utilizados	121
2.2.2.2.1 Características sociales (Work Design Questionnaire (WDQ)) (Morgeson y Humphrey, 2006).	121
2.2.2.2.2 Cuestionario psicosocial de copenhagen segunda versión (cuestionario psicosocial de copenhagen segunda versión copsoq ii); (moncada et al, 2014)	125
2.2.2.2.3 Cuestionario de ambigüedad de rol (Rizzo et al.,1970)	131
2.2.2.2.4 Cuestionario frankfurt emotion work scales (FEWS)) (Zapf et al. 1999, 2001)	132
2.2.2.2.5 Cuestionario de inseguridad laboral (De Witte, 2000)	136
2.2.2.2.6 Cuestionario desequilibrio esfuerzo recompensa (Effort-Reward Imbalance (ERI)) Siegrist, 1996)	138
2.2.2.2.7 Cuestionario de salud general (salud general GHQ-12) (Goldberg, 1978)	143
2.2.2.2.8 Cuestionario de satisfacción laboral (Brayfield y Rothe, 1951)	145
2.2.2.2.9 Cuestionario de conductas negativas (NAQ-R) (Einarsen y Hoel, 2001)	147
2.2.2.3 Análisis de asociación entre todas las variables del estudio: acoso y variables sociolaborales, sociodemográficas, organizacionales/psicosociales y consecuentes.	150
2.2.2.4 Análisis de regresión lineal múltiple (método stepwise) entre variables entre todas las variables del estudio: acoso y variables sociolaborales, sociodemográficas, organizacionales/psicosociales y consecuentes	156
2.2.2.4.1 Análisis de regresión lineal múltiple (método stepwise) para explicar la predicción del acoso, las variables sociolaborales, sociodemográficas, organizacionales/psicosociales en relación a la insatisfacción laboral. (muestra 1) (n=494)	156
2.2.2.4.2 Análisis de Regresión Lineal Múltiple (Método Stepwise) para explicar la predicción del Acoso, las Variables Sociolaborales, Sociodemográficas, Organizaciones /Psicosociales en relación al Bienestar. (Muestra 1) (N=494)	159
2.2.2.4.3 Análisis de regresión lineal múltiple (método stepwise) para explicar la predicción del acoso, las variables sociolaborales, sociodemográficas, organizacionales/psicosociales en relación a la insatisfacción laboral (muestra 2) (n=270)	162
2.2.2.4.4 Análisis de Regresión Lineal Múltiple (Método Stepwise) para explicar la predicción del Acoso, las Variables Sociolaborales, Sociodemográficas, Organizaciones /Psicosociales en relación al Bienestar. (Muestra 2) (n=270).	164

2.2.2.4.5 Análisis de regresión lineal múltiple (método stepwise) para explicar la predicción del acoso, las variables sociolaboral, sociodemográfica, organizacionales/psicosociales en relación a la insatisfacción laboral. (muestra 3) (n=224)	167
2.2.2.4.6. Análisis de Regresión Lineal Múltiple (Método Stepwise) para explicar la predicción del Acoso, las Variables Sociolaborales, Sociodemográficas, Organizacionales/Psicosociales en relación al Bienestar (Muestra 3)	169
2.2.3 Discusión y Conclusiones	171
2.2.4 Implicaciones prácticas y futuras líneas de investigación	186
2.2.5 Limitaciones de estudio	186
IV DISCUSIÓN GENERAL Y CONCLUSIONES	188
V BIBLIOGRAFIA	194
VI ANEXOS	236



LISTA DE TABLAS

PARTE TEORICA.

Tabla 1. Definiciones empleadas en el concepto de acoso laboral	16
Tabla 2 Definiciones de Acoso Laboral según los Tribunales Superiores de Justicia	18
Tabla 3. Definiciones acoso laboral según instrumentos normativos	19
Tabla 4 Colectivos expuestos a acoso según actividad económica y ocupación	33
Tabla 5 Estudios sobre acoso y variables sociolaborales y sociodemográficas	37
Tabla 6 Estudios que relacionan acoso, relaciones sociales y satisfacción laboral	43
Tabla 7. Estudios que relacionan el acoso, liderazgo y satisfacción	50
Tabla 8. Estudios que relacionan acoso con el conflicto de rol y ambigüedad de rol	55
Tabla 9. Estudios que relacionan acoso, justicia y satisfacción laboral	60
Tabla 10. Estudios que relacionan Acoso y Trabajo Emocional	66
Tabla 11. Estudios conflicto trabajo-familia	70
Tabla 12. Estudios que relacionan acoso y satisfacción laboral	76

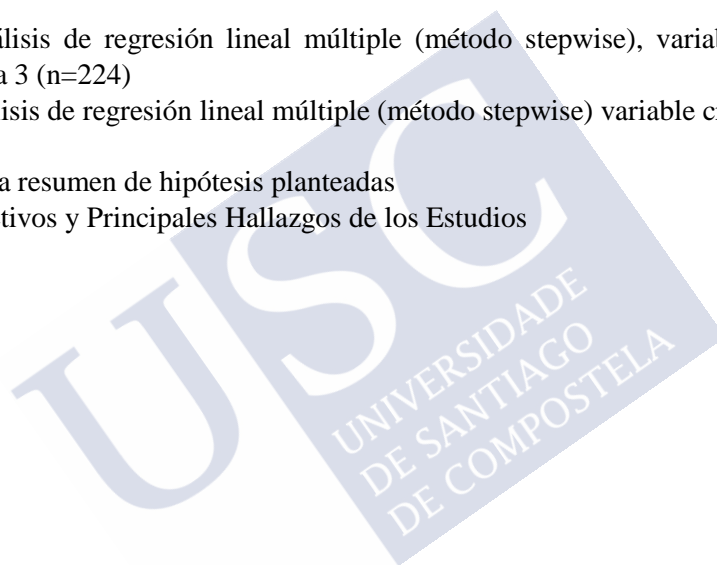
PARTE TEORICA

Tabla 13. Número de sentencias anuales por acoso sector terciario. porcentaje anual de sentencias en hostelería respecto al tota de acoso por año (2000-2016)	89
Tabla 14. Total sentencias estimadas y desestimadas. Desglose sentencias estimadas en el sector hostelería	91
Tabla 15. Desglose de sentencias por acoso (vertical, horizontal y mixto)	92
Tabla 16. Distribución anual en porcentajes de hombres y mujeres víctimas de acoso y acosadores. hostelería	93
Tabla 17 Distribucción víctimas de acoso según tipo de contrato	95
Tabla 18. Distribución de las víctimas de acoso que finalizan su relación laboral	96
Tabla 19. Listado de sentencias sector hostelería. indemnizaciones concedidas según tipo de acoso (Laboral y Sexual)	98
Tabla 20. Distribución de la muestra en función de variables sociodemográficas	106
Tabla 21. Distribución de la muestra en función de variables Sociolaborales	108
Tabla 22. Participantes en función del tamaño de la muestra	109
Tabla 23. Estadísticos descriptivos muestra 1	120
Tabla 24. Estadísticos descriptivos muestra 2	120
Tabla 25. Estadísticos descriptivos muestra 3	121

Tabla 26. Distribución de ítems características sociales (Bayona et al., 2015)	122
Tabla 27. Cargas factoriales según análisis factorial exploratorio características sociales (Work Design Questionnaire (WDQ) (Morgeson y Humphrey, 2006)	123
Tabla 28. Comparación índice de bondad de ajuste en el análisis factorial confirmatorio características sociales (Work Design Questionnaire (WDQ) (Morgeson y Humphrey, 2006)	124
Tabla 29.Descriptivos fiabilidad y correlaciones características sociales Work Design Questionnaire (WDQ) (Morgeson y Humphrey, 2006)	124
Tabla 30. Escala liderazgo cuestionario psicosocial de copenhagen segunda versión (Moncada et al., 2014)	125
Tabla 31. Cargas factoriales en análisis factorial exploratorio escala liderazgo cuestionario psicosocial de copenhagen segunda versión (Moncada et al., 2014)	125
Tabla 32.Índices de Bondad en Análisis Factorial Confirmatorio Escala Liderazgo Cuestionario Psicosocial de Copenhagen Segunda Versión (Moncada et al., 2014)	126
Tabla 33. Descriptivos fiabilidad escala liderazgo	126
Tabla 34. Escala conflicto de rol cuestionario psicosocial de copenhagen segunda versión (Moncada et al., 2014)	126
Tabla 35.Cargas factoriales en análisis factorial exploratorio escala de conflicto de rol cuestionario psicosocial de copenhagen segunda versión (Moncada et al., 2014)	127
Tabla 36. Índices de bondad de ajuste en análisis factorial exploratorio escala de conflicto de rol cuestionario psicosocial de copenhagen segunda versión (Moncada et al., 2014)	127
Tabla 37.Descriptivos fiabilidad escala conflicto de rol cuestionario psicosocial de copenhagen segunda versión (Moncada et al., 2014)	127
Tabla 38.Escala justicia cuestionario psicosocial de copenhagen segunda versión (Moncada et al., 2014)	128
Tabla 39. Cargas factoriales en análisis factorial exploratorio escala justicia cuestionario psicosocial de copenhagen segunda versión (Moncada et al., 2014)	128
Tabla 40. Índices de bondad de ajuste en análisis factorial confirmatorio escala justicia cuestionario psicosocial de copenhagen segunda versión (Moncada et al., 2014)	129
Tabla 41. Descriptivos fiabilidad escala justicia cuestionario psicosocial de copenhagen segunda versión (Moncada et al., 2014)	129
Tabla 42.Escala conflicto trabajo-familia cuestionario psicosocial de copenhagen segunda versión (Moncada et al., 2014)	129
Tabla 43.Cargas factoriales en análisis factorial exploratorio escala conflicto trabajo familia cuestionario psicosocial de copenhagen segunda versión (Moncada et al., 2014)	130
Tabla 44.Índices de bondad de ajuste en análisis factorial confirmatorio escala conflicto trabajo familia cuestionario psicosocial de copenhagen segunda versión (Moncada et al., 2014)	130
Tabla 45. Descriptivos fiabilidad. escala conflicto trabajo-familia cuestionario psicosocial de copenhagen segunda versión (Moncada et al., 2014)	131
Tabla 46. Escala Ambigüedad de Rol (Rizzo et al (1970)	131
Tabla 47.Cargas factoriales en análisis factorial exploratorio escala ambigüedad de rol (Rizzo et al., 1970)	131
Tabla 48. Índices de bondad en análisis factorial confirmatorio escala ambigüedad de rol (Rizzo et al., 1970)	132
Tabla 49.Descriptivos fiabilidad escala ambigüedad de rol (Rizzo, et al., 1970)	132
Tabla 50. Distribución ítems cuestionario Frankfurt Emotion Scales(FEWS) propuesta por Ortiz et al., 2012)	133

Tabla 51. Cargas factoriales en análisis factorial exploratorio cuestionario Frankfurt Emotion (FEWS) (Zapf et al., 1999, 2001)	134
Tabla 52. Comparación índices de bondad de ajuste en análisis factorial confirmatorio cuestionario Frankfurt Emotional (FEWS) (Zapf et al., 1999, 2001)	135
Tabla 53. Descriptivos fiabilidad y correlaciones cuestionario Frankfurt Emotional (FEWS9 (Zapf et al., 1999,2001)	135
Tabla 54. Escala de inseguridad laboral (De Witte, 2000)	136
Tabla 55. Cargas factoriales en análisis factorial exploratorio escala inseguridad laboral (De Witte, 2000)	136
Tabla 56. Correlación ítem-total escala inseguridad laboral (De Witte, 2000)	137
Tabla 57. Cargas factoriales en análisis factorial exploratorio, escala inseguridad laboral (De WitteE, 2000)	137
Tabla 58. Índices de bondad de ajuste en análisis factorial confirmatorio escala inseguridad laboral (De Witte 2000)	137
Tabla 59. Descriptivos fiabilidad escala inseguridad laboral (De Witte, 2000)	138
Tabla 60. Distribución ítems escala desequilibrio esfuerzo recompensa propuesto por Macías-Robles et al. (2003)	139
Tabla 61. Cargas factoriales en análisis factorial exploratorio cuestionario Effort-Reward Imbalance(ERI) (Siegrist,1996)	140
Tabla 62. Correlación ítems factor 1 cuestionario Effort-Reward Imbalance(ERI) (Siegrist, 1996)	141
Tabla 63. Correlación entre ítems factor 4 cuestionario Effort-Reward Imbalance(ERI) (Siegrist, 1996)	141
Tabla 64. Comparaciones índices de bondad de ajuste en análisis factorial confirmatorio cuestionario Effort-Reward Imbalance(ERI) (Siegrist, 1996)	142
Tabla 65. Descriptivos fiabilidad correlaciones cuestionario Effort-Reward Imbalance(ERI) (Siegrist, 1996)	142
Tabla 66. Distribución de Ítems GHQ-12 propuesta por Sánchez-López y Dresch (2008)	143
Tabla 67. Cargas factoriales en análisis factorial exploratorio cuestionario GHQ-12 (Goldberg, 1978)	144
Tabla 68. Índices de bondad de ajuste en análisis factorial confirmatorio cuestionario GHQ-12 (Goldberg, 1978)	144
Tabla 69. Descriptivos fiabilidad y correlaciones GHQ-12 (Goldberg, 1978)	145
Tabla 70. Distribución ítems cuestionario satisfacción laboral (Brayfield y Rothe, 1951)	145
Tabla 71. Cargas factoriales en análisis factorial exploratorio cuestionario satisfacción laboral (Brayfield y Rothe, 1951)	145
Tabla 72. Correlación ítems-total cuestionario satisfacción laboral Brayfield y Rothe (1951)	146
Tabla 73. Cargas factoriales en análisis factorial exploratorio cuestionario satisfacción laboral Brayfield y Rothe (1951)	146
Tabla 74. Índices de bondas de ajuste en analisis facotorial confirmatorio cuestionario satistacción labobal Brayfield y Rothe (1951)	146
Tabla 75. Descriptivos fiabilidad cuestionario satisfacción laboral	147
Tabla 76. Distribución de ítems cuestionario NAQ propuesta por Soler et al. (2004)	148
Tabla 77. Cargas factoriales en análisis factorial exploratorio cuestionario NAQ-R (Einarsen y Hoel, 2001)	149
Tabla 78. Índices de bondad de ajuste en análisis factorial confirmatorio cuestionario NAQ-R (Einarsen y Hoel, 2001)	150

Tabla 79. Descriptivos fiabilidad y correlaciones cuestionario NAQ-R (Einarsen y Hoel, 2001)	150
Tabla 80. Tabla de contingencia entre acoso laboral y género según este estudio	151
Tabla 81. Tabla de Contingencia entre Acoso Laboral y Tener o no Pareja según este Estudio	152
Tabla 82. Tabla de contingencia entre acoso laboral y tipo de contrato según este Estudio	152
Tabla 83. Correlación entre variables sociodemográficas sociolaborales y factores de riesgos y riesgos laborales	155
Tabla 84. Análisis de regresión lineal múltiple (método stepwise) variable criterio insatisfacción muestra 1 (N=494)	158
Tabla 85. Análisis de regresión lineal múltiple (método stepwise) variable criterio bienestar muestra 1 (N=494)	161
Tabla 86. Análisis de regresión lineal múltiple (método stepwise) variable criterio insatisfacción laboral muestra 2 (n=270)	163
Tabla 87. Análisis de regresión lineal múltiple (método stepwise) variable criterio bienestar muestra 2 (n=270)	166
Tabla 88. Análisis de regresión lineal múltiple (método stepwise), variable criterio insatisfacción laboral muestra 3 (n=224)	168
Tabla 89. Análisis de regresión lineal múltiple (método stepwise) variable criterio bienestar muestra 3 (n=224)	170
Tabla 90. Tabla resumen de hipótesis planteadas	185
Tabla 91. Objetivos y Principales Hallazgos de los Estudios	190



LISTA DE FIGURAS

PARTE TEORICA

Figura 1. La espiral del acoso de Baron et al. (2003)	23
Figura 2. Modelo de escalada del conflicto de Glasl (1994).	24
Figura 3. Modelo propuesto estudio del acoso laboral	77

PARTE EMPIRICA

Figura 4. Aportación del turismo al PIB nacional	84
Figura 5. Porcentaje de ocupados en turismo respecto a ocupación nacional	85
Figura 6. Temporalidad del turismo respecto a economía nacional	86
Figura 7. Temporalidad en Hostelería Nacional	86

I INTRODUCCION

La Organización mundial de la Salud define salud como el estado de bienestar físico, psíquico y social y no solamente ausencia de enfermedades (OMS, 1948). La interacción del trabajador con el entorno laboral puede dar como resultado una “falta de salud”. En los últimos tiempos, las transformaciones en el mundo del trabajo hacen que aumenten las exigencias psicológicas para poder trabajar en ambientes competitivos (Demerouti et al., 2001; Matthiesen y Einarsen, 2007), así como una mayor monotonía (Einarsen et al., 1994; Rodríguez-Muñoz et al., 2006), una mayor precariedad laboral (Benach et al., 2015), un aumento de la deslocalización de las empresas y flexibilidad laboral (Moreno-Jiménez, 2011), han intensificado los riesgos psicosociales que cada vez cobran mayor importancia en el ámbito laboral.

En este contexto, son varios los investigadores que han tratado de buscar marcos teóricos que expliquen por qué determinadas características del entorno laboral están asociadas a determinados factores de riesgo (como, por ejemplo, acoso laboral), y por tanto predigan los efectos de estos factores de riesgo sobre la salud y el bienestar de los trabajadores. Entre los modelos más influyentes encontramos el modelo de demanda control-apoyo (Karasek, 1979), la teoría de demandas y recursos laborales (Bakker y Demerouti (2007) y el modelo de desequilibrio entre esfuerzo y recompensa (Siegrist, 1996) y que exponemos a continuación:

i) El Modelo Demanda-Control de Karasek (1979) predice que el estrés aumenta en función de la demanda que se realice, de forma que, a mayor demanda, mayor aumento del estrés. Una dimensión clave en este modelo es el control, puesto que el control es un recurso para moderar las demandas de trabajo. Por lo que una demanda alta con escaso control sobre la tarea produce un nivel alto de estrés, lo que repercute sobre la salud y la satisfacción del trabajador. Por el contrario, una demanda alta con una clara capacidad de control sobre el trabajo para organizarlo disminuye los niveles de estrés, así como sus consecuencias negativas (Moreno-Jiménez, 2017). En este modelo se hace referencia al cómo se trabaja, y tiene dos componentes: la autonomía y el desarrollo de habilidades. La primera es la inmediata posibilidad que tiene la persona de influenciar decisiones relacionadas con su trabajo, de controlar sus propias actividades. El segundo hace referencia al grado en que el trabajo permite a la persona desarrollar sus propias capacidades: aprendizaje, creatividad, trabajo variado.

ii) Modelo Desequilibrio Esfuerzo-Recompensa de Siegrist (1996) este modelo es el que más apoyo empírico ha tenido dentro de la psicología de las organizaciones (González-Cabrera et al., 2018; Li et al., 2012; Pérez-Fuentes et al., 2018; Yadegarfar 2013; Zurlo 2010). Según este modelo, el estrés laboral depende de la recompensa que recibe el trabajador y de las características individuales del trabajador (Macias-Robles et al., 2003). Este modelo parte del supuesto de que, en las relaciones contractuales, a menudo, no se proporciona un intercambio simétrico entre los esfuerzos solicitados y las recompensas. Los esfuerzos representan las demandas laborales y las obligaciones que se imponen al trabajador/a, como la presión del tiempo, las horas extraordinarias. Las recompensas, por su parte, distribuidas por el empresario (y por la sociedad en general) consisten en dinero, estima, seguridad laboral y oportunidades profesionales, el estatus financiero. La discrepancia entre los esfuerzos realizados en el trabajo y los amortiguadores o recompensas

recibidas es considerada como un determinante crucial de las reacciones estresantes y sus efectos adversos sobre la salud.

iii) Teoría de Demandas y Recursos Laborales (Bakker y Demerouti 2007). Las demandas laborales hacen referencia a aquellos aspectos físicos, psicológicos, organizacionales o sociales del trabajo que requieren un esfuerzo sostenido y conllevan costes fisiológicos y psíquicos (presión laboral, el trato con el cliente). Las demandas a pesar de no ser negativas pueden suponer un obstáculo cuando requieren un esfuerzo elevado y la persona no se encuentra recuperada (Meijman y Mulder, 1998). Los recursos laborales se refieren a los aspectos físicos, psicológicos, organizacionales o sociales del trabajo que pueden (a) reducir las exigencias del trabajo y los costes fisiológicos y psicológicos asociados, (b) ser decisivos en la consecución de los objetivos del trabajo o (c) estimular el crecimiento personal, el aprendizaje y el desarrollo (Bakker, 2011; Bakker y Demerouti, 2007).

Un ambiente estresante es un caldo de cultivo para que florezcan situaciones de violencia en el trabajo como al acoso laboral (en adelante, AL). La Agencia Europea para la Seguridad y Salud en el Trabajo, en el año 2007, identificó el AL como un riesgo emergente, es decir, un factor de riesgo psicosocial que va en aumento. Esta importancia queda patente en la 6ª Encuesta Europea de Condiciones de Trabajo (EUROFOUND, 2015), según la cual el 16% de los trabajadores manifestaron experimentar conductas sociales adversas tales como (actos de violencia, de acoso y atención sexual no deseada).

Por tanto, el modelo socioeconómico actual exige cierto grado de modificación con vistas a lograr unas condiciones laborales mejores y más dignas. En la misma línea, la normativa de seguridad y salud que ha permitido la creación de una cultura preventiva progresiva en nuestra sociedad necesita adaptarse a los nuevos modelos de empleo y relaciones laborales, la mayoría de los cuales se caracterizan actualmente por la externalización, la flexibilización y la subcontratación. Es necesario evolucionar hacia estructuras organizativas más seguras, saludables y competitivas que establezcan una clara relación entre crecimiento económico sostenible, empleo y trabajo decente. En este contexto, existe un amplio consenso de que en el sector turístico se carece de condiciones de trabajo dignas y decentes (Baum et al., 2016). Más precisamente, el sector turístico, en particular la hostelería, se caracteriza por un entorno laboral agresivo en el que prevalecen las agresiones físicas y psicológicas (Di Martino et al., 2003; Hoel y Einarsen, 2003; Tuzunkan, 2018). Las condiciones laborales a las que están expuestos los trabajadores; largas jornadas de trabajo, dificultad para conciliar la vida familiar y laboral, ritmo de trabajo apurado, contacto permanente con clientes, en ocasiones, llevan a situaciones tensas que pueden derivar en AL o violencia (Fundación Europea para la Mejora de las Condiciones de Vida y de Trabajo [EUROFOUND], 2015; INE, 2017). En estas condiciones aparecen riesgos psicosociales como el AL, considerado como uno de los principales estresores a los que se enfrenta un trabajador (Moreno-Jiménez y Rodríguez-Muñoz, 2006) y un delito en España según el Código Penal (Código Penal, CP).

Con la entrada en vigor de la Ley 31/1995 de 8 noviembre de Prevención de Riesgos Laborales (LPRL), se plantea como objetivo general de las políticas en materia de prevención de riesgos el proteger la seguridad y salud de los trabajadores. Para ello esta ley establece como obligación que las empresas han de evaluar sus riesgos. En estas evaluaciones se han de tener en cuenta de acuerdo al Art 15.1b de la LPRL “todos aquellos riesgos que no se han podido eliminar y que afecten a la seguridad y salud de los trabajadores” con el objetivo de evitar daños para la salud de los trabajadores, y en concreto, según el Art 14 LPRL “en todos los aspectos relacionados con el trabajo”. Por lo que han de considerarse no sólo los riesgos físicos, químicos o ambientales, sino

también riesgos los psicosociales cuyos efectos no son tan visibles e inmediatos, pero no por ello menos dañinos o reales para los trabajadores (Castaño et al., 2017). Asimismo, no llevar a cabo este tipo de evaluaciones supone para las empresas un incumplimiento grave de sus obligaciones, según el art 12.6 del Decreto Legislativo 5/2000 de 4 de agosto, Ley sobre Infracciones y Sanciones en el Orden Social.

Por otro lado, los estudios científicos que se han preocupado por el AL han mostrado una relación negativa entre este fenómeno y la salud (García-Izquierdo et al., 2006; Zapf et al., 1996). De este modo, la investigación ha encontrado de forma reiterada en personas sometidas a procesos de AL, problemas de memoria, depresión, trastornos del sueño, pérdida de apetito (Bilgel et al., 2006) ataques de pánico, ansiedad (Adams, 1992). Las consecuencias negativas del AL no sólo repercuten en la salud de las víctimas sino implica importantes costes para las organizaciones, (bajas laborales, disminución de la productividad, absentismo y rotación (Schat y Frone, 2011; Sprigg, et al., 2010), comportamientos laborales contraproducentes (Hershcovis y Rafferty, 2012) a los que se añaden los costes que supone para el entorno familiar (Pérez-Bilbao et al., 2001) y para la sociedad en general (jubilaciones anticipadas trastornos mentales, etc.) (Burón y Álvarez, 2013; Samnani y Singh, 2012).

Asimismo, el AL pese a ser un factor de riesgo derivado del trabajo, sus consecuencias no suelen tener reconocimiento de “enfermedad o accidente profesional” la mayoría de las veces son calificadas de “enfermedad común” al no estar incluida en el listado de enfermedades profesionales (Olarte, 2005). Bajo esta línea, y según la Sentencia del Tribunal Superior de Justicia de Granada, Sala de lo Social, Sección núm 2016/2008 de 17 de diciembre es necesario “que se pruebe que la enfermedad tuvo por causa exclusiva la ejecución del mismo” y “la patología que padece tenga su causa inmediata y directa en una problemática laboral “ lo que en la mayoría de las ocasiones resulta difícil de demostrar.

Lo cierto es que el AL es un problema real, extendido y perjudicial que afecta en mayor medida al sector servicios y, que ningún trabajador está exento de sufrir las secuelas que provoca, aunque podemos encontrar personas más vulnerables, como las mujeres o personas con baja cualificación.

Desde un punto de vista preventivo, lo más razonable es que se actué allí donde hay necesidad, es decir, que se tomen medidas para evitar que determinados riesgos causen daños y en ocasiones con consecuencias irreparables. La protección de la salud de los trabajadores mediante la prevención de los riesgos derivados del trabajo es uno de los pilares fundamentales en los que se apoya nuestra Ley de Prevención de Riesgos Laborales (Ley 31/1995, de 8 de noviembre).

Partiendo del supuesto de que en el sector de la restauración existe una cultura permisiva con la intimidación AL, profundizar en su estudio es visualizar una de las caras más oscuras del trabajo humano, pero al mismo tiempo es contribuir al desarrollo de medidas que faciliten su reducción y la creación de entornos más saludables, en parte por la falta de responsabilidad social de las empresas.

Dado que una tesis doctoral podría definirse como un trabajo metódico para ordenar las ideas y los datos para la construcción de un objeto útil para otros (Eco, 2010), es por ello que, el propósito fundamental de esta tesis doctoral, es poder arrojar luz sobre este fenómeno dentro del campo de la psicología del trabajo y de las organizaciones, y comprender en toda su amplitud el complejo fenómeno del AL.

Alcanzar un mayor conocimiento sobre AL supone una aportación muy valiosa no sólo para las empresas sino para la sociedad en general; reduciría las bajas de siniestralidad laboral,

absentismo laboral, aumentaría la productividad en las empresas, y en definitiva mejoría la calidad de la vida laboral.

Los resultados del estudio aportaran nuevos datos sobre la transcendencia del AL en el sector de hostelería, poniendo de relieve la importancia del contexto organizacional, social y cultural en la aparición de este tipo de violencia. Por otra parte, se espera que los resultados aportados contribuyan a desarrollar medidas que faciliten el afrontamiento del AL y la creación de entornos laborales más saludables y, en especial, en un sector de gran importancia para economía española.

1.1. ESTRUCTURA Y CONTENIDO DE LA TESIS

Esta tesis se divide en dos partes principales: la teórica y la empírica, que se describirán brevemente a continuación.

Por un lado, la parte teórica incluye un capítulo con el objetivo de desarrollar el marco teórico de esta investigación. Este capítulo se inicia con la conceptualización del AL, las fases y tipos de AL, el papel del acosador y de la víctima, AL y género con referencia al acoso sexual. A continuación, se analiza el AL en relación con variables sociolaborales y sociodemográficas. Posteriormente examinamos las variables y factores de riesgo psicosocial que pueden ser relevantes en la aparición y desarrollo del AL desde una perspectiva psicosocial. Seguidamente en el siguiente apartado, se exponen las consecuencias del AL en el bienestar y en la satisfacción de los trabajadores.

Por otro lado, la parte empírica de esta tesis está compuesta por dos estudios con el propósito de explorar sobre el AL en el sector de la hostelería, lo que nos permitirá generar explicaciones que pueden suponer un interesante aporte a la esfera del conocimiento. El primer estudio tiene como objetivo analizar el AL en el sector hostelería, desde la perspectiva judicial. En este sentido, nos interesa conocer el número de sentencias que se tramitan, conocer qué requisitos son necesarios para el trámite de demandas, así como las actuaciones seguidas y las resoluciones dictadas por los tribunales. El segundo estudio se lleva a cabo en el objetivo de analizar variables sociolaborales, sociodemográficas y psicosociales/organizacionales en relación con el AL y explorar aquellas variables y factores de riesgo psicosocial que predicen mejor el bienestar y la satisfacción laboral y si podemos encontrar diferencias significativas en aquellos puestos de trabajo que demandan un contacto más directo con el cliente.

Finalmente, se discuten y presentan los principales resultados de la tesis junto con las conclusiones e implicaciones prácticas a tener en cuenta a la hora de abordar situaciones de AL.



II PARTE TEÓRICA

CAPITULO 1

ACOSO LABORAL. PLANTEAMIENTO GENERALES.

Este capítulo constituye el marco teórico de esta investigación. Comienza con la conceptualización del acoso laboral. Uno de los aspectos más problemáticos en relación con el acoso ha sido su delimitación y definición. En este sentido y siguiendo a Escartín-Solanelles et al. (2010, p.7) “el escollo más importante a superar tiene que ver con la identificación de los criterios o indicadores nucleares del acoso”. No obstante, y pese a lo anterior, sí parece que existen determinados aspectos que comparten diferentes autores.

Seguidamente se analizan las fases y la tipología del AL, así como las características más relevantes de las víctimas y de los acosadores, la relación del AL con el género, haciendo referencia al acoso sexual. En los siguientes apartados se analizan determinadas variables sociodemográficas, sociolaborales, así como variables psicosociales/organizacionales que puedan ser relevantes en la aparición y el desarrollo del AL, teniendo en cuenta las principales aportaciones, tanto teóricas como empíricas, llevadas a cabo sobre este tipo de violencia, así como sus consecuencias en la salud y en la satisfacción. Y, por último, se analizan las relaciones de las variables estructurales respecto a al bienestar y a la satisfacción laboral.

1.1. Acoso Laboral: Delimitación de un Concepto Vertiginoso

El interés por el estudio del acoso se ha incrementado notablemente en las últimas décadas (Ausfelder, 2002; Branch et al., 2012; Davenport et al., 2002; Einarsen, et al., 2011; Einarsen y Skogstad, 1996; Hoel et al., 1999; Zapf y Einarsen, 2001). Sin embargo, no existe una definición única y compartida acerca del mismo. Brodsky (1976) lo describió como los intentos repetidos y persistentes de un individuo de atormentar, frustrar e intimidar, provocando así una reacción de molestar en otra persona. Para Vartia (1993), los aspectos más destacados son aquella situación en la que un individuo se expone repetidamente durante un largo período de tiempo a las acciones negativas de una o más personas. Son muchas y variadas las definiciones que podemos encontrar acerca del acoso laboral lo cual hace difícil su estudio. Por tanto, es necesario delimitar el marco conceptual de lo que se considera acoso laboral, esto no resulta una tarea fácil teniendo en cuenta la multitud de consideraciones tanto en la investigación científica como en el ámbito jurídico. Algunas definiciones más destacadas sobre este concepto se recogen en la Tabla 1.



Tabla 1. Definiciones empleadas en el concepto de acoso laboral

Autor	Año	Definición
Brodsky	1976	Intentos repetidos y persistentes de una persona de un individuo de atormenta frustrar e intimidar, provocando así una reacción de molestar en otra persona
Leymann	1990	Situación en que una persona o grupo de personas ejerce una <i>violencia psicológica extrema, de forma sistemática y recurrente</i> -al menos una vez por semana y durante un tiempo prolongado más de seis meses.
Vartia	1993	Situación en la que un individuo se expone repetidamente durante un largo período de tiempo a las acciones negativas de una o más personas
Einarsen	1996	Cuando alguien, de modo persistente y durante cierto periodo de tiempo, es objeto de <i>comportamientos denominados negativos</i> por parte de otro u otros, <i>en una situación donde, por diferentes razones, puede tener dificultades para defenderse por sí mismo</i> . Un incidente puntual no es un acoso
Tepper	2000	Percepción de los subordinados respecto al <i>comportamiento hostil verbal y no verbal</i> de superiores, <i>excluyendo la agresión física</i> .
Azevedo de Moura	2001	El establecimiento de <i>comunicaciones no éticas</i> , generalmente entre un superior perverso y un subordinado, que se caracteriza por la repetición de <i>comportamientos hostiles, técnicas de desestabilización e intrigas</i> contra un/a trabajador/a y que desarrolla como reacción graves problemas psicológicos duraderos.
Waldron	2009	Uso de la <i>emoción</i> por los miembros de la organización en una manera que se percibe como <i>destruktiva, controladora, injusto e incluso cruel</i>
Rodríguez-Carballeira, Escartín-Solanelles, Visauta, Porrua y Martín-Peña	2010	<i>Proceso de escalada</i> del conflicto en el curso del cual la persona confrontada termina en una posición inferior y se convierte en el objetivo de actos sociales negativos sistemáticos
Einarsen, Hoel, Zapf y Cooper	2011	El acoso tiene que ocurrir repetidamente y regularmente (ej. semanalmente) y durante un periodo de tiempo (ej. aproximadamente seis meses). El acoso es un <i>proceso gradual</i> , durante el cual la persona, <i>desde una posición inferior, se convierte en el objetivo de comportamientos sociales negativos de forma sistemática</i> . Un conflicto no puede ser entendido como una situación de acoso si se trata de un único incidente aislado o si ambas partes en conflicto tienen una fuerza similar.
Resolución de 5 de Mayo de 2011 Secretaría de Estado para la Función Pública	2011	La exposición a <i>conductas de violencia psicológica intensa</i> , dirigidas de forma <i>reiterada y prolongada</i> en el tiempo hacia una o más personas, por parte de otra/s que actúan frente a aquélla/s desde una posición de poder -no necesariamente jerárquica sino en términos psicológicos-, con el propósito o el efecto de <i>crear un entorno hostil o humillante</i> que perturbe la vida laboral de la víctima. Dicha violencia se da en el <i>marco de una relación de trabajo</i> , pero no responde a las necesidades de organización del mismo; suponiendo tanto un atentado a la dignidad de la persona, como un riesgo para su salud.

A pesar de que el AL se presenta como un fenómeno complejo y controvertido, todos los estudios revisados corroboran de alguna manera la propuesta inicial de Leymann (1990), donde las notas predominantes son una comunicación hostil e inmoral dirigida de manera sistemática por uno o unos cuantos individuos, hacia otro individuo que debido a este fenómeno social es empujado a una situación de desamparo e indefensión siendo retenido allí mediante conductas de acoso (Azevedo de Moura, 2001; Einarsen et al., 2011; Vartia, 1993). Esta definición excluye los conflictos y se centra en el momento en que la situación psicosocial comienza a ocasionar comportamientos patológicos (Einarsen et al., 2011; Leyman, 1996). Episodios aislados vejatorios como asignar tareas por debajo de la cualificación de los trabajadores pueden ser vistos como aspectos cotidianos de la vida laboral, y no como AL (Einarsen y Hauge, 2006). Sin embargo, las conductas citadas pueden convertirse en actos de acoso cuando ocurren de manera reiterada durante un período de tiempo prolongado, dando lugar a un ambiente de trabajo desagradable y hostil para quien lo padece (Salin, 2003). También existe consenso entre los teóricos sobre la naturaleza interpersonal del acoso, es decir, entenderlo producto-resultado de cierto tipo de relaciones que se crean entre los miembros de la organización y no entre agentes externos de ésta (Escartín-Solanelles et al., 2010), esto lo que ayuda a diferenciar el AL de otras formas de agresión y de violencia interpersonal en el lugar de trabajo (Neuman y Baron, 1998; Salin, 2003) a la vez que permite visualizar el AL desde una perspectiva más dinámica, es decir, como un proceso que suele seguir un recorrido gradual (intensidad y frecuencia) que va desde actos sutiles hasta expresiones más abiertas y evidentes de interacciones recurrentes cargadas de abuso y agresión (Lewis, 2006).

No cabe duda, tal y como señala Ovejero (2006), que estamos ante un proceso destructivo, premeditado, intencional, sistemático y de consecuencias incalculables, a corto y medio plazo, para las personas acosadas, y a largo plazo para el propio funcionamiento de las organizaciones laborales e incluso de la misma democracia. Asimismo, resulta de interés analizar también cómo se ha tratado el AL en el ámbito jurídico debido a las importantes consecuencias sociales. En la Tabla 2 se recogen los principales conceptos recogidos en diversas sentencias de los Tribunales Superiores de Justicia en España y en la Tabla 3, las definiciones recogidas en otros instrumentos normativos.

Tabla 2 Definiciones de Acoso Laboral según los Tribunales Superiores de Justicia

Sentencia	Definición
STSJ 3806/2002 de 12 de septiembre	<i>Conducta abusiva o violencia psicológica</i> a la que se somete de <i>forma sistemática</i> a una persona en el ámbito laboral, manifestada especialmente a través de <i>reiterados comportamientos, palabras o actitudes</i> que lesionen la dignidad o integridad psíquica del trabajador y que <i>pongan en peligro o degraden sus condiciones de trabajo</i> . Actitudes de hostigamiento que conducen al aislamiento del interesado en el marco laboral, produciéndose <i>ansiedad, estrés, pérdida de autoestima y alteraciones psicósomáticas</i> , y determinando en ocasiones el <i>abandono de su empleo</i> por resultarle insostenible la presión a que se encuentra sometido. Se trata de una forma de estrés laboral que se caracteriza por tener su origen - más que en el trabajo - en las relaciones interpersonales que se producen en el seno de la empresa.
STSJ 1811/2008 de 11 de junio	Situaciones de hostigamiento a un trabajador frente al que se desarrollan actitudes de violencia psicológica de forma prolongada y que conducen a su extrañamiento social en el marco laboral, le causan alteraciones psicósomáticas de ansiedad y en ocasiones consiguen el abandono del trabajador al no poder soportar el estrés al que se encuentra sometido.
STSJ 752/2003 de 30 de junio.	Agresión del empresario, o de alguno de sus empleados con el conocimiento y tolerancia de aquél, mediante hechos, órdenes o palabras, repetida y duradera en el tiempo, con el fin de desacreditar, desconsiderar y aislar al trabajador, que puede llegar incluso a deteriorar su salud, con objeto de conseguir un auto- abandono del trabajo, produciendo un daño progresivo y continuo a su dignidad. La resistencia del trabajador ante este ataque depende de su fortaleza psicológica y de su capacidad de sobreponerse a la adversidad.
STSJ 5532/2005 de 20 de junio.	Aquella situación en la que se ejerce una violencia psicológica de forma sistemática, recurrente y durante un tiempo prolongado, sobre otra persona o personas en el lugar de trabajo, con la finalidad de destruir sus redes de comunicación de la víctima o víctimas, así como su reputación, perturbar gravemente el ejercicio de sus labores y lograr que esa persona o personas abandonen el lugar de trabajo, señalando que entre estas actuaciones no pueden olvidarse las que pretenden atentar contra la reputación de la víctima, ridiculizándola públicamente, las que van contra el ejercicio de su trabajo encomendándoles tareas de excesiva dificultad o trabajo en demasía, o recriminándole por unos supuestos malos resultados en su tarea, o en fin, pretenden manipular su comunicación e información con los demás compañeros o superiores.
STSJ 773/2007 de 15 de febrero	Creación de un ambiente hostil, hasta hacerlo insoportable para el trabajador, lo que se manifestará de forma nociva para él, y caracterizado (el ambiente o entorno de bajeza) por la transferencia de diversas proyecciones negativas tendentes al menosprecio o desprecio, al que el sujeto activo (singular, plural o colectivo) desearía enlazar la pérdida de la autoestima, el derrumbamiento psicológico, la flojedad o debilitamiento espiritual, la humillación o cualquier otra consecuencia negativa, en una extensa manifestación, como sufrimiento o castigo caprichoso y arbitrario para la víctima
STSJ 1044/2010 de 21 de diciembre de 2010	<i>Presión laboral tendenciosa</i> al definir aquella presión tendente a la autoeliminación de un trabajador, mediante su denigración laboral
STSJ de 740/2007 de 14 de mayo	<i>Acoso sexista</i> , es decir, <i>aquel que discrimina, excluye, subordina o subvalora</i> a las personas en <i>razón de su sexo</i>
STSJ 960/2013 de 23 de mayo de 2013	La <i>práctica ejercida en las relaciones personales</i> , especialmente en el ámbito laboral, consistente en <i>un trato vejatorio y descalificador</i> hacia una persona, con el <i>fin de desestabilizarla psíquicamente</i>
STSJ 1420/2015 de 30 de septiembre.	Aquella situación de hostigamiento psicológico en el trabajo por la que una persona se ve sometida por otra u otras en su lugar de trabajo a una serie de comportamientos hostiles por los que se ejerce una violencia psicológica y sistemática durante un período prolongado de tiempo sobre otra persona en lugar de trabajo

Nota. Fuente: Base de datos CENDOJ

Tabla 3. Definiciones acoso laboral según instrumentos normativos

Normativa	Definición
Ley Orgánica 5/2010 de 22 de Junio	El hostigamiento psicológico u hostil en el marco de cualquier actividad laboral o funcionarial que <i>humille al que lo sufre</i> , imponiendo situaciones de <i>grave ofensa a la dignidad</i> . Con ello quedarían incorporadas en el tipo penal todas aquellas conductas de acoso producidas tanto en el ámbito de las relaciones jurídico privadas como en el de las relaciones jurídico-públicas
Criterio Técnico 69/2009 de la Inspección de Trabajo y Seguridad Social	Dentro del estudio y análisis del acoso moral en el trabajo se incluyen tres modalidades. Por un lado, <i>conductas de abuso de poder de los mandos o responsables</i> de la empresa en el uso de sus potestades de organización y dirección en lo que se ha denominado por la doctrina “abuso de autoridad”. Otra manifestación del acoso es la <i>conducta vejatoria o de maltrato hacia un trabajador</i> que se produce entre personas que no mantienen una relación de mando o de jerarquía, o que, si la mantuvieran, ésta no sería relevante. Se trata, en este caso, de “conducta vejatoria” o de “maltrato” que se lleva a cabo frente a un trabajador. Y la última variedad y que se prevé en la legislación vigente y se tipifica en art 8.13 LISOS como infracción grave, es <i>el acoso discriminatorio</i>

La doctrina jurisprudencial distingue entre AL y el defectuoso ejercicio- abusivo o arbitrario de las facultades empresariales. En el primero se agreden los derechos fundamentales de la persona -principalmente su dignidad e integridad moral-, mientras que en el segundo se ciñe a comprometer estrictamente los derechos laborales (lugar, tiempo, modo de contraprestación por el trabajo). Ambos conceptos se diferencian en función del daño causado a la víctima (Tribunal Superior de Justicia (en adelante, STSJ) de A Coruña. Sala de lo Social, Sección 1ª, Sentencia núm. 5330/2009 de 26 de noviembre.). Esta diferencia, a su vez, exige la práctica de distintos medios probatorios, por lo que resulta insuficiente que una persona que hace valer un reclamo o denuncia por AL aporte pruebas de arbitrariedades empresariales, sino que es necesaria que demuestre la conducta de acoso (STSJ de Granada, Sección de lo Social 1ª, Sentencia núm. 1602/2013 de 25 septiembre de 2013, STSJ de Madrid, Sección 1ª Sentencia núm. 470/2018 de 3 de mayo) (Apéndice A Sentencias consultadas). También son habituales en el ámbito jurídico, las referencias al “acoso por razón de sexo” / “acoso discriminatorio”, siendo el primero cualquier comportamiento cuyo motivo se base en el sexo de una persona, y en el segundo el dirigido hacia el trabajador por motivos religiosos, políticos, raciales, de discapacidad, edad o de orientación sexual (Ley orgánica 3/2007, de 22 de marzo; Ley 62/2003, de 30 de diciembre). (Ver Apéndice B Legislación Consultada).

Así mismo, por STSJ de Sta Cruz de Tenerife, Sala de lo Social, Sección 1ª, Sentencia núm. 91/2012 de 22 de febrero se entiende que el AL no puede ser objeto de una amplia interpretación y subsiguiente aplicabilidad, ya que sus consecuencias pueden ser muy graves en el plano laboral y con trascendencia penal; de tal manera que a la hora de probar su existencia se exige precisión. Sobre todo, teniendo en cuenta que en España son frecuentes las demandas que vienen sucediéndose en estos últimos tiempos, lo que ha incrementado la atención ante la posibilidad de que se presenten situaciones abusivas, o también otras en las que, si bien se produce un ilícito laboral, no adquieren tal dimensión. De hecho, en el ámbito judicial, para entender que una conducta es constitutiva de AL se ha exigido la concurrencia de requisitos subjetivos y objetivos: entre los primeros, la intencionalidad y persecución de un fin; y en relación a los segundos, sistematicidad en la presión, reiteración y frecuencia (Kahale-Carrillo, 2015; STSJ de Málaga, Sala de lo Social, Sección 1ª, Sentencia núm. 1420/2015 de 30 de septiembre; STSJ de las Palmas de G. Canarias, Sala de lo Social, Sección 1ª, Sentencia núm. 161/2018 de 15 de mayo) Ahondando en lo anterior, y según el Criterio Técnico de la Inspección de Trabajo 69/2009 el AL supone “la violación del derecho a la integridad moral y a la consideración debida a la dignidad en el trabajo (Art. 15 de la Constitución Española (CE) y Art. 4.2.e) de la Ley del Estatuto de los Trabajadores (LET) por un lado; y por otro, la violación del derecho a la integridad física y de la garantía de protección de la seguridad y la salud en el trabajo según artículos art. 15 CE, Art. 4.2.d) LET y art. 14.2 la Ley de Procedimiento Laboral (LPL). Hay que precisar igualmente, según el Criterio Técnico de la Inspección de Trabajo (p. 4) “aunque el AL supone siempre la violación del derecho a la intimidad moral y a la consideración debida a la dignidad en el trabajo, no agota el contenido de tales derechos, ya que puede haber otros actos o conductas que no merecen la calificación de AL por no cumplir los requisitos exigidos de bilateralidad, reiteración y frecuencia de las ofensas”, como es el caso de presiones por aumentar la jornada, conflictos personales o amonestaciones que puede recibir un trabajador de su mando por ejecución incorrecta de tareas. El AL, por tanto, solo se refiere a conductas pluriofensivas que atentan simultáneamente contra ambos derechos (integridad física y moral) y se debe diferenciar de otras conductas afines que solamente vulneran uno de ellos.

En definitiva, si definimos el AL como un conjunto de conductas y prácticas que se caracterizan por la sistematización, duración y repetición de ataques a la persona o a su personalidad, utilizando todos los medios relativos al trabajo, sus relaciones, su organización, su contenido, sus instrumentos, desviándolos de su finalidad y utilizándolos con la intención de destruir, podemos apreciar que la distinción entre «conflicto laboral» y «AL» no se centra en lo que se hace o en cómo se hace, sino en la frecuencia y duración de lo que se hace y, sobre todo, en la intencionalidad de lo que se hace (STSJ 5530/2009 A Coruña, Sala de lo Social, Sección 1ª Sentencias núm. de 26 de noviembre). Así pues, como sostiene la doctrina especializada (STSJ de Navarra, Sala de lo Social, Sección 1ª, Sentencia núm. 1878/2001 de 30 de abril y STSJ de Navarra, Sala de lo Social, Sección 1ª, Sentencia núm. 1821/2001 de 18 de mayo), los conflictos son inevitables, pero en el caso de AL estamos ante un tipo de situación comunicativa que amenaza infligir al individuo perjuicios físicos y psíquicos.

Por otra parte, conviene reseñar el desarrollo jurídico que habido en las últimas décadas sobre el AL, en la legislación comparada, a nivel de la Organización Internacional de Trabajo (OIT), la Unión Europea y América Latina (Morales, 2016). Por lo que se refiere a la OIT, se consideran instrumentos importantes para prevenir y combatir el AL a) el Convenio 155 sobre seguridad y salud de los trabajadores; b) el Convenio 111 sobre discriminación (empleo y ocupación) y la Recomendación 111 respectiva; c) las recomendaciones emitidas por dicho organismo en 2003, y d) la inclusión de los riesgos psicosociales en 2010 en la lista de enfermedades profesionales (OIT, 2010 p.73). De acuerdo con los instrumentos anteriores, desde la OIT se adopta un enfoque previsor basado en sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo. En cuanto a la Unión Europea destaca, documentos comunitarios (la Resolución del Parlamento Europeo sobre el acoso moral en el lugar de trabajo, 2001/2339(INI), el Acuerdo Marco Europeo sobre AL y violencia en el trabajo y las Directrices multisectoriales para solucionar la violencia y el AL de terceros relacionados con el trabajo. En este contexto, y dada la importancia del AL, es necesario mencionar las normativas específicas para luchar contra este fenómeno en países como Suecia, Bélgica, Reino Unido e Italia y, en cambio en otros países la regulación del AL es a través de diversas disposiciones jurídicas: leyes laborales, códigos penales, de seguridad, etc. como en el caso de Francia, España, Luxemburgo, Dinamarca y Alemania. Por lo que respecta a América Latina, tal y como señala Morales (2016), se ha identificado poco desarrollo sobre el AL, y a la hora de afrontar este problema se plantean varias soluciones. Al igual que ocurre en Europa, son pocos los países que cuentan con legislación específica: Colombia, Argentina y Brasil, algunos en cambios han modificado sus códigos del trabajo: Chile, México, Venezuela y otros, por el contrario, emplean normas de carácter constitucional, disposiciones de códigos del trabajo, penales, reglamentos, etc. como es el caso de Bolivia, Ecuador, Costa Rica, Panamá, Paraguay, Perú, Uruguay. En definitiva y dado el abanico jurídico existente resulta difícil extraer conclusiones homogéneas respecto al tratamiento que se viene dando al AL. Pese a ello si se aprecia un avance, aunque bastante quebradizo, lo ha obligado a acudir a la jurisprudencia para cubrir los vacíos que se producen al respecto. Por lo que vemos que el tratamiento jurídico del AL tampoco está resuelto y, tal y como señala Morales (2016) falta mucho por hacer.

Brevemente, ampliando el alcance legal a un contexto anglosajón, en los Estados Unidos se regula en forma amplia el fenómeno (*Protection from Harassment Act* de 1997 y la *Dignity at Work Act* de 2001) el AL se ve como un contacto repetido sin consentimiento que alarma o angustia emocionalmente a un individuo.

Además de la problemática en torno a las definiciones y conceptualización del AL, el origen o el porqué de este fenómeno social también es diverso. Las hipótesis apuntan a conflictos de diferente índole con fuertes desencuentros entre las víctimas y no víctimas. En la siguiente sección vamos a describir específicamente las fases en el desarrollo del AL.

1.2 Fases del Acoso.

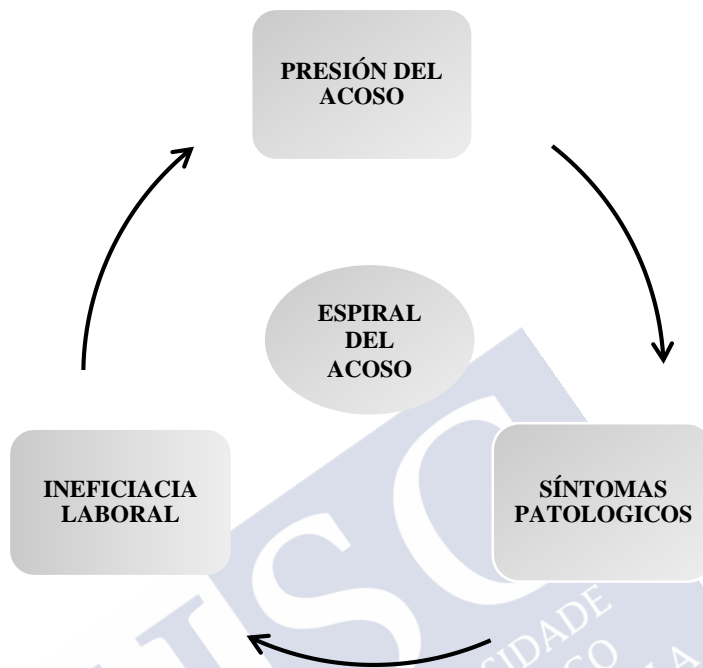
Hay autores que indican que el origen del AL hay que buscarlo en un conflicto entre la víctima y acosador (Leyman, 1996). Para este autor la causa del AL se encuentra en la propia organización y sobre todo en la organización de tareas. Por otra parte, Hirigoyen (1999) señala que el AL es el resultado de un conflicto y que no todos los conflictos acaban en AL, también son necesarios otros factores: deshumanización de las relaciones laborales, complicidad del acosador, etc. Por lo que el origen del AL hay que buscarlo en una simultaneidad de factores (organizacionales, sociales y psicológicos) que provocan su aparición (López y Velázquez, 2003).

Diferentes estudios empíricos indican que el AL no es un fenómeno ocasional, sino que es un “proceso gradual” (Leyman 1990, Einarsen et al., 2011). En un principio, las víctimas son sometidas a conductas hostiles difíciles de identificar, hasta fases más avanzadas, donde las víctimas son objeto de humillación e incluso burla por parte de miembros de la organización (Einarsen, 1999). Desde un punto de vista organizacional, Leyman (1996) identificó cuatro etapas y se refiere a ellas como incidentes críticos, estigmatización, intervención de superiores, y la expulsión.

La primera fase, *incidente críticos*, en esta fase muchos de los conflictos no resueltos se caracterizan por comportamientos agresivos, difíciles de reconocer para las personas acosada. Son situaciones que suelen coincidir con momentos de crisis o tensión en la empresa (Hoel y Cooper, 2000; Yildirim y Yildirim, 2007). Posteriormente, la víctima puede ser expuesta a formas más directas, mediante las cuales es humillada, ridiculizada y aislada cada vez más. La duración de esta fase inicial suele ser breve (Leyman, 1996). La segunda fase, *estigmatización*, se caracteriza por una graduación más incisiva del AL, la víctima presenta problemas para poder defenderse por sí misma, ya que la imagen de ser una “*persona problemática*” se ha instalado entre sus compañeros y superiores. En este momento del proceso las víctimas a menudo pueden sufrir una amplia gama de síntomas de estrés (Einarsen et al., 1994). Esta fase es muy duradera en el tiempo, de uno a tres años (Leyman, 1996). La tercera fase *intervención de superiores*, ante el aumento de presión, las víctimas recurren a la búsqueda de ayuda por parte de personas de la organización (representantes sindicales, superiores, etc.). Cuando esto suceda la situación adquiere carácter oficial. Y debido a errores de atribución, la intervención de superiores, llega a culpabilizar a la víctima de ser la responsable de la situación vivida (Leyman, 1996). Comienzan los primeros síntomas de rechazo y marginación, el acosado se siente aislado y junto con los síntomas iniciales de ansiedad aparecen sentimientos de culpa y primeros brotes depresivos (Baron et al., 2003). Paulatinamente, se va minando su fortaleza, ante la persistente presión del AL y la falta de medios para afrontarlo. Si la persona se repliega en sí misma y se dispone a aguantar todo lo que sea necesario, se puede decir que la víctima se sumerge en la espiral del AL (Véase Figura 1), que se caracteriza por un bucle de retroalimentación negativa en el que, la presión del AL incidiendo en los síntomas patológicos, y éstos en la ineficacia de la respuesta laboral, justifican y refuerzan el hostigamiento de manera progresiva, llegando a agravar el problema hasta hacerlo insostenible (Baron et al., 2003). En esta fase, la víctima resulta ser un candidato idóneo para la elaboración de síndromes psicopatológicos,

además de manifestar un rendimiento laboral inapropiado que le llevan, de manera inevitable, a bajas por enfermedad.

Figura 1. La espiral del acoso de Baron et al. (2003)



La cuarta fase *expulsión*: Toda la situación laboral vivida provoca que la víctima abandone su trabajo. La simple idea de volver tras una baja médica y, de revivir estas situaciones provoca en la persona un sentimiento de terror. La víctima opta por buscar soluciones fuera de la organización, lo que no resulta fácil. Las personas mayores tienden a buscar una jubilación anticipada, mientras que las personas más jóvenes opten, probablemente, por permanecer todavía un tiempo en la organización soportando la presión hasta que su trabajo se convierte en algo instrumental. Esta situación es posiblemente responsable del desarrollo de enfermedades graves que provocan que la víctima busque ayuda médica o psicológica (Leyman, 1996). Sin embargo, en ocasiones a la víctima se le determina diagnósticos incorrectos como paranoia, depresión maniática o alteración del carácter. Y en los casos más graves los trabajadores acosados pueden llegar al suicidio.

Zapf y Gross (2001) siguiendo el modelo de Glasl (1994), entienden que el AL puede ser estudiado como una subclase de conflicto. En este modelo diferencia tres fases y nueve etapas dentro del proceso de desarrollo de un conflicto, en la Figura 2 se muestra este modelo. La primera fase de racionalidad y control, los conflictos son percibidos como inevitables en las organizaciones y bajo ciertas circunstancias pueden contribuir al ordenamiento y mejora del rendimiento. Además, las partes están interesadas en la solución razonable del mismo, e interaccionan de forma cooperativa, y aunque se genere tensión, son manejables y controlables comprende las etapas 1-3. Las tres etapas que se distinguen en el modelo de Glasl (Véase Figura 2) son: intentos de colaboración e incidentes que generan tensión (etapa 1), polarización y propensión a las disputas y

a las discusiones (etapa 2) y la interacción por medio de los hechos (etapa 3). La segunda fase de relaciones graves, la situación original ha desaparecido como foco del problema y se centra en las relaciones entre las partes, predominando las actitudes obstruccionistas y la pérdida de confianza. Se evoluciona hacia una hostilidad manifiesta, defienden su reputación y lanzan ataques directos hacia el contrario, comprende las etapas 4-6. En esta fase se encuentran cada vez más dificultades para resolver el conflicto, y se busca la exclusión de la otra parte (etapa 4), intentos de desprestigiarse (etapa 5), y la utilización recurrente de amenazas (etapa 6). Y tercera fase de agresión y destrucción, está dominada por la confrontación destructiva, los contendientes se pierden el respeto y la hostilidad es abierta y manifiesta. Las dificultades para resolver el conflicto se agravan, llegando a realizar acciones que buscan la aniquilación del oponente en las que se incluyen las etapas 7-9. Las tres etapas de esta fase son: las campañas sistemáticas hostiles contra la otra parte (etapa 7), el ataque directo con todos los medios que tiene al alcance (etapa 8) y la destrucción final del oponente, que puede dar lugar incluso al suicidio (etapa 9).

Para Zapf y Gross (2001), el AL se situaría entre las fases dos y tres del modelo Glasl (1994). En este momento se avanza desde la etapa de relaciones graves entre los adversarios (etapa 6) utilizando conductas hostiles y propias del AL, hasta el intento abierto de destrucción del otro (etapa 7). Puesto que la resolución del conflicto se percibe como imposible, la única salida es el abandono de la organización. Esta situación es muy similar a la cuarta del modelo de Leyman (1990) la expulsión. Sin embargo, Zapf y Gross (2001) matizan que no todos los casos se ajustan a este modelo de escalonamiento de conflicto, debido a la enorme heterogeneidad de causa y variedades de AL.

Figura 2. Modelo de escalada del conflicto de Glasl (1994).



Fuente: Zapf y Gross (2001 p. 501).

Por otra parte, Rodríguez (2002) muestra las siguientes fases y, ello porque la víctima es una persona estigmatizada. La primera fase, *De Adjudicación*: son los primeros momentos en los que el acosador controla a su acosado de modo poco directo y en ocasiones pudiendo ser todavía muy agradable para la víctima. La segunda fase, *De Asimilación*: la víctima comprende parcialmente los hechos que le sobrevienen y se vuelve “hipersensible y casi servicial”. Y la tercera fase, *De Atribución*: situación semejante al “síndrome de Estocolmo”, por lo que incluso disculpa al acosador y la víctima se atribuye la culpa de lo que está sucediendo. Como dice la autora

significativamente aumentando la dependencia, o temiendo el castigo “porque no sirvo para mi trabajo”. El agresor ha conseguido consolidar su poder y sólo le queda dar “el golpe de gracia”.

Así pues, nos encontramos ante situaciones laborales que se caracterizan por los elevados costos humanos, económicos y sociales, y cuyos indicadores más relevantes se pueden concretar en los siguientes aspectos: a) una pérdida de potencial profesional para las organizaciones; b) un daño difícil de reparar en el estado de salud de la víctima; c) un probable deterioro de sus relaciones personales y familiares; y d) un inmenso costo de asistencia sanitaria y de pensiones asociadas (Baron et al., 2003).

Además del debate que se suscita en torno fases del AL otra cuestión de interés es su tipología en la que coinciden la mayoría de los autores (Mikkelsen and Einarsen, 2001; Zapf, et al., 1996). Ésta clasificación contribuye a distinguir situaciones de AL que, en ocasiones, pasan inadvertidas.

1.3 Tipos de Acoso Laboral: Perspectiva de la Estructura Organizacional

El tipo de AL está en función de la posición jerárquica del acosador dentro de la organización. En primer lugar, el AL vertical descendente, también conocido como *bossing*, es el más habitual (González-Trijueque y Graña, 2009; Rodríguez-López, 2004), si bien su identificación no es fácil. Este tipo de AL no se desarrolla entre iguales, si no que la víctima tiene una situación de inferioridad respecto al agresor (Branch et al., 2013; Einarsen et al., 2011). Con ello se pretende reducir la influencia social de la víctima, aislándola de su entorno para, finalmente y, si es posible, forzar su abandono voluntario del puesto de trabajo (Branch et al., 2013; Velázquez, 2002), se puede considerar como una estrategia empresarial que puede ocultar el evitarse la indemnización por despido. Por otro lado, se trata de un abuso de poder donde las consecuencias para la salud del trabajador suelen ser más graves que en otro tipo de AL dado el aislamiento en que se encuentra la víctima (Hirigoyen, 2001).

Dentro de este tipo de AL, autores como Hirigoyen (2001) distingue varios subgrupos (i) acoso perverso (con la única pretensión de destruir al subordinado); (ii) acoso estratégico (con el objetivo de lograr que el trabajador abandone la organización, evitando así iniciar un procedimiento de despido) y (iii) acoso institucional (como parte de un instrumento de gestión organizacional del conjunto personal). En segundo lugar, el acoso vertical ascendente, donde la persona que ostenta mayor rango jerárquico dentro de la organización se ve agredida por uno o varios subordinados (Escudero y Potayos, 2004; Rodríguez-López, 2004; Rubio De Medina, 2008). Es el tipo de acoso menos frecuente, aunque no por ello inexistente (Leymann, 1996; Rodríguez-López, 2004). La razón de esto es, por supuesto, que no es fácil superar el poder formal de un superior usando el poder informal. Ciertamente se puede decir que solo los superiores aislados, que han perdido el apoyo de sus compañeros y de la alta dirección, corren el riesgo de convertirse en víctimas del AL de sus subordinados (Zapf et al., 2003).

En tercer lugar, el acoso horizontal, puede producirse por la existencia de personas físicas o psíquicamente más débiles o distintas y, que estas diferencias son explotadas por los demás simplemente para mitigar el aburrimiento, por enemistad personal o inquina de uno o varios compañeros, e incluso para apoyar una asunción personal de logro de la justicia. Estos comportamientos también se desencadenan por diferencias respecto a la víctima (nacionalidad, sexo, raza, etc.) (Einarsen et al., 2011).

Con independencia de cómo sea el origen la agresión, una de las razones fundamentales que puede explicar estos tipos de comportamientos es, según López y Vázquez (2003), que los grupos soportan mal las diferencias entre sus miembros por lo que tienden a igualar a los individuos. Como

consecuencia de ello surgen situaciones conflictivas que, en la mayoría de los casos, no son resueltas con habilidad por los gestores. Una posible explicación es la incompetencia de algunos de ellos, que pueden tener unas brillantes aptitudes técnicas, pero una carencia importante de habilidades directivas. No obstante, el Código Penal español declara que el AL en el lugar de trabajo puede producirse por abuso, dependiendo de las habilidades y capacidades personales, lo que es más relevante que el puesto desempeñado (Ley Orgánica 5/2010, de 22 junio infracciones y sanciones de orden social).

Con independencia de las distintas tipologías expuestas, el AL es una realidad socio laboral que puede afectar a cualquier persona dentro de la organización, independientemente del nivel jerárquico en que esté integrada, del sexo o la actividad desempeñada (Hoel et al., 2001)

A fin de profundizar aún más este fenómeno social, a continuación, se revisará los estudios llevados a cabo sobre las características de las víctimas y acosadores.

1.4 Víctimas y Acosadores

Los estudios sobre las características de las víctimas y los acosadores han demostrado ser una cuestión que ha suscitado una gran controversia. Para Einarsen (2000) uno de los antecedentes del AL se encuentra en las características de personalidad de las víctimas y del acosador. Se ha encontrado que las víctimas del AL se caracterizan por una baja autoestima, un alto nivel de ansiedad y dificultades para entablar relaciones sociales (Einarsen et al., 1994; O'Moore et al., 1998; Zapf, 1999). También se han descrito como persona dispuestas, sencillas, responsables y con una visión muy realista de ellas mismos y de la situación que les rodea (Brodsky, 1976), con elevados niveles de neuroticismo y baja extraversión (Samnani y Singh, 2012; Vartia, 1996). Sin embargo, Leymann (1996) se opuso rotundamente a la idea de que la personalidad de un individuo predisponga a convertirse en víctima del AL. Para este autor el comportamiento obsesivo de muchas víctimas debería ser entendido como una respuesta natural a una situación anormal, y los cambios en la personalidad de las víctimas como una consecuencia directa de haber estado expuestos al proceso de AL (Leymann y Gustafsson, 1996; Nielsen y Einarsen, 2012). Esto es, parece aceptable que las víctimas de AL sufran ansiedad y baja autoestima, la discusión radica en si estas características deben ser consideradas como causas del AL o por el contrario son resultado del proceso (Hoel y Cooper, 2000; O'Moore et al., 1998). En este contexto, la mayoría de las investigaciones llevadas a cabo muestran que existe una gran variedad de características personales que diferencian a las víctimas de las no víctimas sin que en ningún caso se llegue a establecer un perfil general de personalidad de las víctimas que pueda explicar por qué surge el AL (Glasø et al., 2007) Este debate no parece que pueda finalizar hasta que no se lleven a cabo estudios longitudinales (Coyne et al., 2000) y/o experimentales sobre esta cuestión.

Por lo que respecta a los acosadores, la mayoría de los estudios están basados en descripciones realizadas desde la perspectiva de la víctima, ya que muy pocos individuos admiten que hayan llevado a cabo comportamientos de este tipo (Einarsen et al., 2005). Por ello, constituye una de las grandes incógnitas en la investigación sobre el AL (Zapf y Einarsen, 2011). No obstante, los acosadores consideran que las víctimas, en ocasiones, violaban las normas del lugar de trabajo y ello les provoca sentimientos de ira, desprecio, venganza, y enojo, que se convierten en acciones negativas para justificar y legitimar sus acciones no solo de manera individual sino incluso de manera colectiva (Bloch, 2012).

Entre las características de personalidad atribuidas a los acosadores, hay estudios que plantean el sadismo, el narcisismo, la envidia, la agresividad, la falta de empatía, la inseguridad, el estrés y

la falta de confianza como algunas de las características que poseen los acosadores (Baillien et al., 2011; Björkqvist et al., 1994; De Cuyper et al., 2009).

Davenport et al. (2002) plantean que el acosador se caracteriza por ser excesivamente controlador, celoso, con ansias de poder y con limitadas competencias sociales. Otros autores (Moira et al., 2012; Zapf y Einarsen, 2003) sugieren otras explicaciones para explicar el perfil de los acosadores, como el proteger la autoestima, la falta de habilidades sociales y la rivalidad o competición interna entre los miembros de la organización cuando ésta carece de una estructura formal fuerte o las tareas no están bien definidas. En este sentido, Einarsen y Hauge (2006) hacen hincapié en que la protección de la autoestima es una motivación básica entre los individuos, por lo que es probable que influya y controle nuestra conducta. Cuando las personas se sienten respetadas y reconocidas se produce un acuerdo entre la evaluación externa e interna, por lo que la interacción con los demás es adecuada. Cuando no es así, es probable que surjan los conflictos. De esta forma, la agresión se relacionaría con la autoestima alta, antes que, con la baja, puesto que las personas con bajos niveles de autoestima muestran síntomas depresivos y retraimiento, más que tendencias agresivas hacia los demás (Baumeister et al., 1996). Incluso se ha podido comprobar que esto es más probable que ocurra, cuando el acosador desempeña un alto nivel jerárquico puesto que ser dominante, tener una alta autoestima y protegerla es lo que se espera de estos niveles jerárquicos (Zapf y Einarsen, 2003). Igualmente, la falta de habilidades sociales puede ser otra característica del acosador, ser empático con los demás, así como emprender y responder de manera apropiada a los sentimientos de los demás (Frey et al., 2000).

Matthiesen y Einarsen (2007) llevaron a cabo un meta-análisis en el que introducen el concepto de víctimas activas. Ello hace referencia a víctimas de AL que también admiten ser agresores. Estas víctimas con comportamientos activos y agresivos se caracterizan por un patrón de reacción ansioso-agresivo, y pueden comportarse de un modo que cause irritación y tensión a su alrededor, corriendo de esta forma un mayor riesgo de ser aislado o excluido socialmente, debido a que los demás perciben su conducta como molesta y agresiva. En este meta-análisis se comprobó que el grupo de víctimas activas mostraba menores puntuaciones en autoestima y competencia social comparados con otro grupo de víctimas de AL y un grupo control. Tan solo los acosadores mostraron mayores niveles de agresividad que las víctimas activas. Mientras que los acosadores indicaron mayor agresividad hacia sus superiores, las víctimas activas mostraron más agresividad contra sus compañeros que otros miembros del grupo.

En cuanto a la rivalidad o competencia interna donde no existen estructuras formales. Las organizaciones, siguiendo con Einarsen y Haugen (2006) no están constituidas tan sólo por estructuras y procesos claramente delimitados, sino que se espera que los trabajadores participen en algún grado en los procesos de toma de decisiones, y tengan un papel activo, lo que puede servir para proteger y mejorar intereses individuales y desarrollar comportamientos negativos que afectan a otros (Zapf y Einarsen, 2003).

Por otra parte, es necesario destacar que el fenómeno del AL no solo se desencadena a partir de las características que puedan poseer las víctimas y los acosadores, sino que también que existen una serie de factores dentro de la organización que favorecen y permiten este tipo de conductas (Agervold y Mikkelsen, 2004). Entre tales factores; el estilo de liderazgo (Agervold y Mikkelsen, 2004; Little et al., 2016) la ambigüedad, y el conflicto de roles (Agervold y Mikkelsen, 2004); la inseguridad laboral (Moreno-Jiménez et al., 2005) etc. y que abordaremos más adelante.

Para seguir profundizando en el estudio sobre el AL dentro de las organizaciones, nuestro objetivo en los siguientes apartados es mostrar distintos hallazgos empíricos realizados sobre el AL

y relación con el género, asimismo se hará referencia al acoso sexual, así como otras variables sociolaborales y sociodemográficas tales como el tipo de contrato, tamaño de la empresa, el nivel de estudios, estado civil y edad.

1.5 Acoso Laboral y Género

Hay estudios que señalan al género femenino como más susceptible de padecer conductas de AL (*European Foundation for the Improvement of Living and Working Conditions* EUROFOUND, 2015; Lewis y Oxford, 2005; Moreno-Jiménez et al., 2005; Rayner, 1997; Salin, 2003; González-Trijueque y Graña, 2009; Zapf y Einarsen, 2011). En este sentido, los trabajos llevados a cabo por Salin (2003) han puesto de manifiesto que la mujer es blanco habitual de conductas hostiles, mientras el hombre se destaca como elemento hostigador. Estos datos se encuentran respaldados por los resultados obtenidos por Einarsen et al. (1994).

Esto puede ser explicado, por un lado, por los procesos de socialización cultural, donde las mujeres aprenden estrategias más complacientes y menos agresivas en la resolución de conflictos (Zapf et al., 2003) y también a que el AL es un proceso que se produce con mayor frecuencia en los niveles más bajos de la jerarquía organizativa, y aquí las mujeres ocupan posiciones de mayor subordinación lo que las convierte en un colectivo de riesgo (Zapf y Einarsen, 2003). Más aún, cuando las mujeres ocupan puestos relevantes dentro de la organización también son vulnerables al AL, dado que son vista como intrusas por el colectivo masculino al ocupar puestos que tradicionalmente son desempeñados por hombres e incluso las mujeres están más dispuestas que los hombres a etiquetar como AL a determinados comportamientos abusivos (Salin, 2003). Por su parte, Vaez et al. (2004) manifiestan desacuerdo con los resultados de Salin (2003) al señalar que dichos estudios se han llevado a cabo en actividades donde las mujeres están sobrerrepresentadas, además tenían mejores condiciones laborales (contratos indefinidos, jornada a tiempo completa) y, además eran profesiones en las que la mujer poseía una mayor cualificación, en su opinión, tales diferencias podrían alterar los resultados.

No obstante, el sentirse incapaz de defenderse de manera efectiva es típicamente visto como una característica principal del AL (Einarsen et al., 2011). También influye que las mujeres están más presentes en sectores de actividad, tales como educación, sanidad, hostelería, en los que se registra mayor número de casos de AL (García-Izquierdo et al., 2003; Di Martino et al., 2003). Sin embargo, existen discrepancias en la literatura al respecto. Para Leyman (1996) no parece que exista un sexo más proclive a sufrir AL, los hombres representaban el 45%, y las mujeres el 55%, diferencia no relevante estadísticamente. Datos semejantes fueron registrados por otros investigadores (Einarsen y Skogstad 1996; Ertürk y Cemaloğlu 2014; Hoel y Cooper 2000; Rayner, 1997; Vartia, 1996, Vilariño et al., 2020). Asimismo, Mundbjerg et al. (2016) tampoco encontraron diferencias relevantes entre hombres y mujeres sometidos a AL, aunque sí respecto a las estrategias para afrontarlo (abandono del puesto, ausencias por enfermedad, etc.).

Por contra, Hoel y Cooper (2000) encontraron que los hombres eran expuestos más frecuentemente a conductas negativas en el trabajo que las mujeres. De igual forma, Einarsen (2000), ha planteado la existencia de diferencias organizativas transculturales como factor explicativo de estas divergencias. En su revisión sobre los aspectos teóricos del AL, señaló que la cultura organizativa escandinava es predominantemente igualitaria, y el hecho de que la mayoría de estudios sobre AL se hayan llevado a cabo en dichos países, podría explicar que se haya encontrado una victimización similar entre los hombres y las mujeres.

Según la 6ª Encuesta Europea de Condiciones de Trabajo (6th European Working Condition Survey EWCS, 2015), las mujeres experimentan comportamientos sociales adversos en mayor medida que los hombres. (maltrato verbal, acoso sexual, AL). En el 2015 declararon haber sido objeto de este tipo de comportamientos el 17% de las mujeres frente al 15% de los hombres. En España en el 2015 las diferencias entre hombre y mujeres se sitúan en torno al 2% según la VI Encuesta Nacional de Condiciones de Trabajo.

De modo que el género no parece ser una variable que establezca diferencias significativas entre las víctimas y no víctimas de AL. Por el contrario, puede que haya implicadas otras variables, como el sector de actividad, la edad, el tamaño de la empresa que expliquen las diferencias significativas que veremos en siguientes apartados.

A continuación, veremos el acoso sexual considerado uno de los grandes riesgos que afecta a las mujeres y, en especial en el sector hostelero (Ineson et al., 2013; Kensbock et al., 2015; Ram et al, 2016). Una situación de conflicto que, si bien no es AL, guarda una relación con el mismo y, en concreto con el género de la población trabajadora.

1.5.1 Acoso sexual en el trabajo

El acoso sexual se considera una modalidad de violencia laboral cada vez más habitual en nuestra sociedad y que acarrea graves consecuencias para las víctimas y para la organización (Bernstein, 1994). Sin embargo, tiene un contexto propio, unas formas específicas y unas consecuencias especiales que hace que no se identifique con el AL. Pese a ello hay que tener en cuenta que la mayoría de las conductas de AL suceden en el ámbito laboral (Pryor y Fitzgerald, 2003).

El cuanto a su definición, al igual que sucede con el AL, es un tema controvertido, no existe una conceptualización aceptada universalmente, aunque sí existe un acuerdo generalizado de que se trata de ofensas verbales y físicas de naturaleza sexual, que tienen lugar en el entorno de trabajo (McGolgan, 2004; Vasquez et al., 2003). También hay quienes insisten en el elevado componente de subjetividad (Inmark Estudios y Estrategias 2006) o quienes lo sitúan en una manifestación de poder (MacKinnon, 1979). Así nos encontramos que la Directiva 2002/73/CE del Parlamento Europeo define acoso sexual como “la situación en que se produce cualquier comportamiento verbal, no verbal o físico no deseado de índole sexual con el propósito o el efecto de atentar contra la dignidad de una persona, en particular cuando se crea un entorno intimidatorio, hostil, degradante, humillante u ofensivo”. De esta definición cabe destacar, en primer lugar, que se ha de tratar de un hecho con contenido sexual de cualquier naturaleza, en segundo lugar, que sea una situación no deseada, lo que implica un componente subjetivo y en tercer lugar que la conducta ha de suponer una violación de la dignidad de la persona.

Para González (1991, p. 45) el acoso sexual “es un comportamiento de carácter sexual, no deseado que la víctima lo percibe como un condicionante hostil para su trabajo, convirtiéndolo en algo humillante. Es cualquier tipo de acercamiento o presión de naturaleza sexual tanto física como verbal, no deseada por quien la sufre, que surge de la relación de empleo y que da por resultado un ambiente de trabajo hostil”. Se trata de un concepto amplio en que se incluye la demostración de poder e incluso la percepción de la víctima.

En nuestro ordenamiento jurídico también está contemplado el concepto de acoso sexual. En el Art 184. Ley Orgánica 15/2003, de 25 de noviembre, por la que se modifica la Ley Orgánica 10/1995, del Código Penal indica que “El que solicitare favores de naturaleza sexual, para sí o para un tercero, en el ámbito de una relación laboral, docente o de prestación de servicios, continuada o habitual, y con tal comportamiento provocare a la víctima una situación objetiva y

gravemente intimidatoria, hostil o humillante, será castigado, como autor de acoso sexual, con la pena de prisión de tres a cinco meses o multa de seis a 10 meses”.

Por otra parte, en las investigaciones llevadas a cabo sobre el acoso sexual, la mayoría de ellas, han señalado que son las mujeres las que están más expuestas a comportamientos de acoso sexual. Bajo esta idea y según señala Cuenca (2015) se distinguen tres enfoques principales, el primero, el *modelo sociocultural*: basado en que el acoso es producto del poder, desde un punto de vista cultural y de las diferencias de poder entre hombres y mujeres. Así y según varios autores (Mansfield et al., 1991; Ragins y Scandura, 1995) los trabajos tradicionalmente masculinos plantean un mayor riesgo de acoso sexual para las mujeres. En España, éste ha sido uno de los enfoques más utilizados al abordar el tema del acoso sexual. Según los estudios llevados a cabo por Pernas et al. (2000), el 18% de las trabajadoras se enfrentan situaciones de acoso en el trabajo. Posteriormente, Inmark Estudios y Estrategias (2006) lleva a cabo otro estudio para conocer la situación del acoso sexual en España, y encontraron que el 24.3% de las mujeres había percibido conductas de AL. Pese a los resultados anteriores, una de las críticas que se ha hecho a estos estudios es que no ofrecen explicaciones de por qué ocurre el acoso sexual (Welsh, 1999). El segundo, el *modelo organizativo*: en el cual se destaca el papel del entorno laboral. Bajo este modelo se analizan determinadas características organizativas que se relacionan con el poder, y cómo estas inciden en la aparición del acoso sexual. Dentro de este modelo, se observan varias líneas de investigación. Fitzgerald et al. (1997) insisten en que el acoso sexual en la organización depende principalmente del clima organizacional, entendido como la tolerancia hacia el acoso sexual, y el contexto del género, referido al grupo de trabajo feminizado, admitiendo que tanto la vulnerabilidad de las mujeres, así como sus respuestas ante estas situaciones moderan el impacto del AL. También bajo este enfoque organizativo, otra línea de trabajo, va orientada hacia la cultura de empresa, y en este sentido, se observa cómo las normas, la cultura empresa y los valores organizativos influyen en la incidencia del acoso sexual (Cuenca, 2015). Asimismo, y según estudios llevados a cabo por Bergman y Henning (2008) entre miembros del ejército en Estados Unidos, han podido observar que el ambiente laboral de una organización es un reflejo de los valores, las normas y las contingencias conductuales de la misma. Consideran que el acoso sexual ambiental refleja una confluencia de componentes culturales, incluyendo la tolerancia hacia ese comportamiento sexual y un bajo prestigio de los papeles de las mujeres en las organizaciones. Otros estudios, se centran en la organización del trabajo, examinando aspectos como las características de la tarea y la forma de interactuar con la organización, entre otros. Así en entornos poco profesionales, las mujeres sufren más AL que en aquellos otros que son más profesionales (O'Hare y O'Donohue, 1998). Además, las condiciones de trabajo alienantes, como trabajos físicamente absorbentes o repetitivos, podrían influir en las experiencias del acoso sexual. A pesar de las conclusiones obtenidas, no han faltado críticas, y en este sentido, se ha dicho que el AL no se producía entre directivos y subordinados, sino entre compañeros de trabajo (Welsh, 1999). Otros autores, señala Cuenca (2015), consideran el entorno de trabajo un espacio neutro en relación con el sexo. No obstante, esta idea es errónea, ya que el trabajo está plagado de estereotipos y prácticas sexuadas, y no puede separarse el AL de otras formas de discriminación a las mujeres (Pernas et al., 2000)

Y, por último, el tercer enfoque, tal y como señal Cuenca (2015), es el *modelo multidimensional*, bajo este enfoque se propone que las mujeres de las minorías étnicas son los objetivos primarios del AL y la discriminación y, por tanto, se distinguen tanto de las otras mujeres como de los hombres pertenecientes a grupos minoritarios (Berdahl y Moore, 2006). Se entiende

que, frente a las visiones tradicionales, centradas en el género como única variable explicativa del acoso sexual, se debe tener en cuenta que hay mujeres que, debido a determinadas condiciones personales o sociales, tienen más posibilidades de sufrir este tipo de violencia. En esta línea se puede situar el trabajo de Berdahl y Moore (2006), en el cual denuncia que los estudios de acoso sexual están excluyendo las experiencias de mujeres que pertenecen a las minorías. Para suplir estas carencias, ha habido estudios dentro de este enfoque multidimensional, que han tenido en cuenta cómo la cultura afecta a la percepción del acoso sexual (Shupe et al., 2002; Cortina y Wasti, 2005).

Para finalizar con este apartado, y centrándonos en la industria hostelera, el acoso sexual también se presenta como un grave problema, que afecta especialmente a mujeres (Ram et al., 2016), y pese a sus efectos negativos (aumento del estrés, menor compromiso laboral, etc.) estas situaciones no se ponen en conocimiento de la dirección o gerencia (McDonald, 2012). Y ello por miedo a represalias y al sufrimiento percibido, especialmente, cuando no se cuenta con testigos o cuando el acosador tiene posición de poder respecto de sus víctimas (Langhout et al., 2005). Hoy en día, cada vez son más las teorías que tratan de culpabilizar a las organizaciones de tolerar estas situaciones (Bowling y Beehr, 2006). Sin embargo, los estudios señalan que la responsabilidad organizacional depende del contexto en que produce dado que éste varía según las personas (Madera, 2018).

Asimismo, y teniendo en cuenta la naturaleza del trabajo (contacto interpersonal y satisfacción del cliente) los empleados de hostelería también sufren el AL y maltrato por parte del cliente, especialmente en las mujeres (Madera, 2018). Siendo más frecuente, en países ej EUU, donde el salario depende en gran parte de las propinas más que de un salario fijo. No obstante, la vida nocturna con ingesta de alcohol y drogas o puestos de recepción de hotel, que se relacionan con clientes exigentes que se quejan de calidad del servicio, favorecen este tipo de violencia (Meloury y Signal, 2014). Siguiendo con las investigaciones de Madera (2018) los gerentes suelen ser más indulgentes con este tipo de AL pues lo ven menos negativo que cuando el AL proviene de un miembro de la organización (compañero, jefe).

En resumen, el acoso sexual es una situación generadora de malestar que probablemente ocurre en entornos laborales dominados por hombres y donde se toleren tales comportamientos. Cuando las víctimas se quejan y no se hace nada, se anima al acosador a continuar con tales comportamientos, es razonable suponer que, en tales circunstancias, existe un clima de tolerancia hacia el acoso sexual.

1.6 ACOSO LABORAL: VARIABLES SOCIOLABORALES Y SOCIODEMOGRÁFICAS

De acuerdo a la literatura, el AL está asociado a variables sociolaborales y sociodemográficas tales como el tipo de contrato, el tamaño de empresa, el nivel de estudios, el estado civil e incluso la edad (Moreno-Jiménez et al., 2008, Tous-Pallerès et al, 2014, Topa et al, 2009) sin embargo, las evidencias científicas no parecen establecer relaciones claras y concluyentes al respecto. En este apartado trataremos de recoger las principales aportaciones teóricas y empíricas llevadas a cabo y, que guardan relación con las hipótesis planteadas en esta investigación.

1.6.1 Acoso y tipo de contrato

El tipo de contrato ha sido considerado un antecedente con capacidad predictora en la aparición del AL, si bien no está exento de controversias, para unos autores es el contrato temporal la variable que predice el AL y, para otros es el contrato indefinido. Moreno-Jiménez et al. (2005) llevaron a

cabo un estudio, en una muestra de trabajadores del sector del transporte y las comunicaciones en la comunidad de Madrid, en el cual hallaron que el tipo de contrato (contrato temporal y de obra), sí es una variable significativa que predice la aparición del AL en relación a contratos estables (indefinidos y funcionarios) ($\beta = -.28$; $p < .05$) explicando el 8.1% de la varianza del AL. La explicación tiene que ver con la inestabilidad laboral, la cual, según indican los autores aumenta la vulnerabilidad y la indefensión a todo tipo de abusos laborales: psicológicos, verbales y físicos. Asimismo, también concluyen que quienes tienen un contrato temporal o de obra tendrían un nivel de incorporación menor en el funcionamiento de la organización. En este punto, Quinlan (1999) comenta que el incremento del uso de personal subcontratado aumenta la tensión en las organizaciones y entre los compañeros debido a que los subcontratados pueden verse forzados a trabajar a un ritmo más alto, con el objetivo de asegurarse un posible puesto en la empresa, pudiendo entrar de esta forma en conflicto con los compañeros. Otra explicación plausible consiste en que quienes tienen un contrato temporal o de obra tendrían una menor incorporación en el funcionamiento de la organización, lo cual tendería a aislarlos de sus compañeros.

También Baron y Neumann (1996) informaron acerca de una relación positiva entre AL y los trabajadores a tiempo parcial, resultados similares fueron encontrados por Knorz y Zapf (1996) que con sus investigaciones han contribuido a confirmar que el contrato a tiempo parcial era un predictor del AL. Los trabajadores con contratos a tiempo parcial estaban más expuestos a conductas de AL que aquellos que disponían de un contrato a tiempo completo. Esta situación se debía, según los autores, a que los trabajadores a tiempo parcial disponían de menos tiempo para resolver conflictos y de menos oportunidades de socialización, en definitiva, lo que tendía a aislarlos de sus compañeros, resultados coincidentes con Quinlan (1999). Por el contrario, Kivimäki et al. (2000) no han encontrado diferencias significativas entre los trabajadores con contratos temporales y aquellos con contratos permanentes, ni entre los trabajadores a tiempo completo y los trabajadores con contratos a tiempo parcial, en su estudio llevado a cabo con una muestra de 7.375 trabajadores del sector hospitalario finlandés. Sin embargo, Hoel y Cooper (2000) sí han encontrado asociación entre los trabajadores a tiempo parcial y el AL. En opinión de los autores, los resultados se explican por el hecho de que los trabajadores a tiempo parcial tienen menos oportunidades de forjar amistades por lo que han de ser más cautelosos en situaciones de conflicto evitando enfrentamientos y quejas, resultados coincidentes con otros autores (Baron y Neuman, 1996; Knorz y Zapf, 1996, Quinlan, 1999) además también insisten en que este grupo de trabajadores, no son su objetivo preferido, para él/ los acosadores pues éstos buscan de interacciones continuadas y estos trabajadores con contrato a tiempo parcial cuentan con menos presencia en los entornos laborales.

Años más tarde, estudios llevados a cabo por Gonzalez-Trijueque y Graña. (2009) en una muestra multiocupacional compuesta por 2861 trabajadores han puesto de manifiesto que son los trabajadores con contratos fijos e indefinidos los que han manifestado mayores tasas de AL o violencia el AL más frecuente (al menos una vez a la semana) se han encontrado porcentajes significativamente mayores en organizaciones de trabajo con menos de 50 trabajadores, en contratos de tipo fijo/indefinido (6.1%, $\chi^2 = 7.83$; $p < .001$), situación que también ha sido evidenciada por Gil-Monte et al. (2006) que observaron que los trabajadores más acosados eran también los más antiguos de la organización y los que tenían contratos más estables. A pesar de que existan evidencias empíricas poco claras, que establezcan la relación entre el tipo de contrato y AL, sí es una variable a tener en cuenta y que requiere de una mayor clarificación. Tema en el que profundizaremos más adelante a través de la inseguridad laboral.

1.6.2 Acoso laboral y tamaño de la empresa

Con respecto al tamaño de la empresa los estudios se muestran escasos y contradictorios. En relación a la estructura organizativa de la empresa, parece que el AL es más frecuente en empresa grandes (Einarsen y Skogstad, 1996) en las que el acosador es más invisible. Este resultado coincide con los estudios realizados por Zapf et al. (2003) quienes insisten que el mayor riesgo de acoso parece detectarse en sectores ocupacionales tales como la sanidad, educación, etc., pertenecientes al sector público. De acuerdo, con Zapf et al. (2003) en las empresas pequeñas cuando surge un conflicto la persona abandona más fácilmente el trabajo. De hecho, en este tipo de empresas priman más los contratos de corta duración, con lo cual, la posibilidad de un conflicto duradero es más difícil que suceda. No obstante, en opinión de Zapf et al. (2003) existe otra explicación y que guarda más relación con el sector ocupacional, es decir, trabajar en la administración pública significa un trabajo seguro. De este modo, cuando se produce una situación de AL, el individuo no está dispuesto a dejar su trabajo o, mejor dicho, la seguridad que éste le reporta. Asimismo, también añaden la implicación personal que supone el trabajar en determinados sectores que, en su opinión, supone un mayor riesgo de sufrir situaciones de AL (ej. sector relacionado con la salud pública)

Sin embargo, estos resultados difieren de los encontrados por González-Trijueque y Graña. (2009) que entienden que son aquellos lugares con menos de 50 trabajadores donde con mayor frecuencia se producen más casos de AL. Esa situación puede darse, en opinión de los autores, al no existir en dichos centros un comité de seguridad y salud tal y como marca la Ley de Prevención de Riesgos Laboral. A su vez, también confirma que es la Administración pública, es el sector productivo, con más casos de AL situándose según datos de su estudio en torno al 9.7%.

Por otro lado, Matud et al. (2003) rechazan tales ideas, en los estudios que llevaron a cabo en una muestra formada por 209 personas. Para estos autores el AL se da en condiciones laborales y puestos jerárquicos muy diversas, y esto, supone que puede producirse tanto en empresas privadas como en empresas del sector público coincidiendo con otros autores (Tuckey et al., 2012). De todos modos, y según la opinión de Luna (2003), los casos de AL no responden siempre a los mismos criterios, por lo que elaborar estrategias de intervención válidas para todos los casos es una labor imposible. No es lo mismo intervenir en una gran empresa que en una mediana o pequeña, e incluso en casos en que las empresas son similares por tamaño, actividad, representación, etc. resulta complicado aplicar metodologías calcadas. Además, hay que tener en cuenta que en las administraciones públicas también tienen sus peculiaridades en este sentido.

A continuación, la Tabla 4 ilustra las actividades económicas y ocupaciones más expuestas a violencia y AL según la 6ª Encuesta Nacional de Condiciones de trabajo

Tabla 4 Colectivos expuestos a acoso según actividad económica y ocupación

Tipo	Actividad económica	Ocupación	Total
Violencia física ^a	Salud (5%) Administración pública y Defensa (4%)	Trabajadores de servicios y vendedores (3%)	1%
Acoso/Intimidación ^a	Salud (7%)	Trabajadores de servicios y vendedores (6%)	3%
Ofensas verbales ^b	Salud (15%)	Trabajadores de servicios y vendedores (11%)	8%
Atención sexual no deseada ^c	Comercio y Hostelería (3%)	Trabajadores de servicios y vendedores (3%)	1%

Nota. N=3.364. Fuente: Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo. 2017

^a En el último año. ^b En el último mes

Los Trabajadores de servicios y vendedores son los que reiteradamente superan el promedio total respecto a las ofensas verbales, AL/intimidación, violencia física y atención sexual no deseada. Respecto a las actividades, sobresalen también repetidamente sectores que trabajan de cara al público; es el caso de la Salud, la Administración pública y Defensa o el Transporte y Hostelería. Por tanto, los resultados anteriores corroboran la idea de que la mayoría de los procesos de AL y violencia suceden en actividades económicas relacionadas con la Administración pública. Además, los resultados muestran que el Comercio y Hostelería también experimentan exposición a conductas violentas. En general se trata de actividades del sector servicios, que mantienen un trato continuado con terceras personas procedentes del exterior y ello supone un aumento importante de la conflictividad. Es decir, trabajos que implican tareas que, en ocasiones, son altamente exigentes, lo cual expone a los empleados de dichos sectores a un elevado nivel de agotamiento (EUROFOUND, 2015).

Por lo tanto, no parece que el tamaño de empresa sea un predictor del AL, más bien se puede pensar en el sector de actividad y las condiciones laborales las que favorecen este tipo de comportamientos. En tal sentido, sí parece existir un consenso a la hora de identificar el sector servicios como uno de los más proclives a sufrir las consecuencias de ciertos factores de riesgo psicosocial, entre los que se encuentra el AL (Eriksen y Einarsen, 2004; Leymann, 1996). E incluso son varios los estudios que han concluido que las personas afectadas por AL se encuentran principalmente en el sector servicios, en la Administración del Estado, en la Sanidad o en las Universidades, y, en general, en instituciones altamente reglamentadas y homogéneas (CC. OO, 2003).

1.6.3 Acoso laboral y nivel educativo

En lo que respecta al nivel educativo sí bien parece ser una variable determinante en la aparición del AL, los resultados se muestran confusos. De acuerdo con Salin (2001) en su estudio trabajadores que desempeñaban puestos gerenciales y con alto nivel educativo, concluyó que estos trabajadores estaban más expuestos a comportamientos de AL. Destacando que el 13.7% realizaban tareas por debajo de su nivel de competencia, el 7.4% se les ocultaba información para el desarrollo de sus tareas, el 5.4 % se les asignaba tareas con plazos imposibles de cumplir, y un 5,1% se les ignoraba sus opiniones y puntos de vista. Con ello, insiste que a estos niveles se utilizan estrategias más sofisticadas, menos directas y muy relacionadas con el trabajo, así como con rivalidades o competencias internas entre los miembros de la organización. También en México, Aldrete et al. (2006), en una muestra de 145 sujetos de las que 56 eran mujeres docentes, concluyeron que el nivel de escolaridad de las docentes se asociaba significativamente con comportamientos de AL, siendo mayor la prevalencia en académicas con mayor escolaridad. Además, en el grupo de mujeres docentes, los comportamientos de AL tuvieron prevalencias variadas, siendo mayores en “limitar la comunicación” (76.8%), y “entorpecer el progreso laboral” (61.8%), y las más bajas “limitar el contacto personal” (23.2%) y “comprometer la salud” (9.1%).

Sin embargo, Moreno-Jiménez et al. (2008), en el estudio realizado en una muestra de 103 empleados de transporte y comunicaciones, sí bien encontraron que el nivel educativo arrojaba resultados significativos en relación al AL $F(5.97) = 7.48$ $p = .001$, $\eta^2 = .28$, era en el grupo con nivel de educación más bajo. Este grupo informó mayor AL, incluso por encima del nivel de educación medio (secundario) ($p < .05$) o el grupo con educación superior ($p < .01$). Según los autores, el nivel de educación se correlaciona con el estatus jerárquico, lo que también puede explicar en parte este hallazgo, a menor estatus menor nivel educativo, resultados coincidentes con

otros autores (Einarsen 2000; Leymann 1992). Para Moreno-Jiménez et al. (2008), ser mujer, así como tener un bajo nivel educativo son factores de riesgo, por tanto, estos hallazgos resaltan la importancia de los factores sociodemográficos. Además, según señalan Moreno-Jiménez et al. (2008), un mayor nivel educativo supone una mayor protección frente al AL al poseer mayor habilidad para manejar conflictos

Por otro lado, y según el meta-análisis llevado a cabo por Matud et al. (2013) no evidenció tales hallazgos, en el sentido de que el AL se da en personas de cualquier nivel académico y condición laboral ($X^2 (2 N = 414) = 2.40; p > .05$). Y estos resultados coinciden con los realizados en otros países (Tuckey et al., 2012; Žukauskas et al., 2009).

No obstante, cabe pensar otra explicación, al considerar el nivel de estudio como predictor de AL, podría deberse a que las víctimas de AL son trabajadores pertenecientes al ámbito de la salud, trabajo social, y la esfera educativa, y en estos ámbitos las personas cuentan con niveles de formación superior. Además, también se cree que entre personas con alto nivel de formación la tensión competitiva es mayor debido a los recursos con los que cuentan son mayores. Y, además el engaño es más refinado y peligroso por lo que demostrar la presencia de AL resulta más difícil (Žukauskas et al., 2009) (Ver Tabla 5).

1.6.4 Acoso laboral y estado civil

En cuanto al estado civil los planteamientos no están claros, hay quienes consideran que no hay una asociación significativa entre el AL y el estado civil (Aldrete et al., 2006, Moreno-Jiménez et al., 2008). En cambio, estudios llevados a cabo por Pando et al. (2006) insisten, en lo contrario, al encontrar una asociación estadísticamente significativa entre ambos y, en este sentido, señalan una mayor tasa de AL de los casados (14.8%) que de los solteros (9.1%). Asimismo, González de Rivera y Rodríguez-Abuín (2006) también manifiestan que el estado civil si es una variable que guarda relación con el AL, si bien en su estudio son los solteros los que están más expuestos a sufrir AL y por ello los que acuden con mayor frecuencia a organizaciones de ayuda.

1.6.5 Acoso laboral y edad

En cuanto a la edad, cabe destacar, que para Einarsen y Skogstad (1996), en un estudio epidemiológico realizado en Noruega, encuentran que con la edad aumenta el riesgo de estar expuesto al AL. Las razones que esgrimen los autores son: el mayor tiempo de exposición a ciertas condiciones de trabajo negativas, la menor tolerancia a conductas de esta naturaleza (que en el caso de los jóvenes pueden interpretarse como un ritual de iniciación), y, por último, la menor posibilidad de encontrar otro empleo en el mercado laboral. En cambio, Einarsen y Raknes (1997), en una organización compuesta exclusivamente por varones, encontraron una relación inversa respecto a la edad, siendo los de menos edad los más expuestos al AL. Esta relación la explican por el contexto cultural de la organización, donde prevalecen los valores considerados típicamente masculinos, los rituales de iniciación y las novatadas

Por otra parte, Gonzalez-Trijueque y Graña (2009), en una muestra de 2861 sujetos señalaron que son las personas mayores de cuarenta y cinco años los que sufren mayores tasas de AL, dado que son trabajadores con una supuesta mayor estabilidad contractual los que padecen más este tipo de conductas, situación también expuesta por otros autores (Gil-Monte et al., 2006). En cambio, para Leymann (1996) y Vartia (2003) no hay diferencias significativas respecto a la edad. En la Tabla 5 se presenta un resumen de estudios presentados en este apartado (el AL y su relación con variables sociodemográficas, sociolaborales)

En definitiva, podemos observar que los estudios anteriores ofrecen resultados contradictorios y poco concluyentes. Si bien para una mejor comprensión del AL pasa, necesariamente, por analizar cómo influyen las variables sociolaborales y sociodemográficas y de forma específica, tipo de contrato, el nivel educativo, el estado civil y la edad en la aparición del AL. Asimismo, existen determinadas variables organizacionales que favorecen, o al menos no impiden, que se produzca este fenómeno, y que a continuación pasamos a describirlas con el propósito de ofrecer una mejor comprensión del AL.



Tabla 5 Estudios sobre acoso y variables sociolaborales y sociodemográficas

Autor	Variable/s	Sector / Tamaño de Muestra	Tipo de estudio	Medida Cualitativa/Cuantitativa	Principales Hallazgos
Matud et al. (2003)	AL y Género	Población General (N=209)	Transversal	Inventario de Autoestima (<i>Self-Esteem Inventory, SEQ</i>) (Rector y Roger, 1993).	No se encontraron diferencia en el AL en función de la categoría laboral. No se encontraron diferencia en el AL en función del nivel de estudios. No se encontraron diferencia en el AL en función género. No se encontraron diferencias en el AL en función de la edad.
Moreno-Jiménez et al. (2005)	AL y CT	Transportes y Comunicaciones (N=103)	Transversal	Cuestionario de Acoso Psicológico en el Trabajo (Moreno-Jiménez et al., 2004b).	El tipo de CT temporal o de obra mantiene una relación significativa y positiva con el AL. CT indefinidos mantienen una relación negativa con el AL.
Salin (2001)	AL y Nivel Educativo	Sector Privado (N=377)	Transversal	<i>Negative Acts Questionnaire</i> (NAQ) (Einarsen y Hoel 2001) (<i>Leyman Inventory of Psycho-Terror</i> LIPT-60 adaptación González de Rivera y Rodríguez-Abuín. (2005). LIPT) (Leymann 1989)	AL relación positiva en empleados con alto nivel educativo y en puestos gerenciales.
Aldrete et al. (2006)	AL, EC y Edad.	Educación (N=145)	Transversal	<i>Leyman Inventory of Psycho-Terror</i> LIPT-60 (Leymann 1989).	Las variables de edad y EC no mostraron asociación significativa con AL.
Pando et al. (2006)	AL, EC, Género y Experiencia	Trabajadores Entidades Federativas (N=307)	Transversal	IVAPT-PANDO	El género y la experiencia no mostró asociación estadísticamente significativa con AL. El nivel educativo mostró asociación significativa con AL. EC (casados) mayor prevalencia de AL que los solteros.
Moreno-Jiménez et al. (2008)	AL y Nivel Educativo y Género	Transporte y Comunicaciones (N=103)	Transversal	<i>Bullying at Work Questionnaire</i> (BWQ), (Moreno-Jiménez, et al., 2005).	Más AL en un nivel educativo de primaria que en nivel universitario. Mayor AL en mujeres que en hombres.
Gonzalez Trijueque et al. (2009)	AL y CT Sector Público y Privado Tamaño de empresa	Población activa (N=2861)	Transversal	NAQ-R (<i>Negative Acts Questionnaire -R</i>) (Einarsen y Raknes, 1997).	Mayor AL en organizaciones con menos de 50 trabajadores. Mayor AL en CT fijos que en temporales. Más AL en Sector Público que el privado.

Nota. AL: Acoso Laboral; CT: Contrato de Trabajo; EC: Estado Civil.

1.7 ACOSO LABORAL COMO FACTOR DE RIESGO Y SU RELACIÓN CON OTROS FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL

Para Cox y Griffiths (1996) los factores de riesgo psicosocial son las características del entorno laboral, que interaccionan con las características de los trabajadores cuya intensidad/frecuencias resulta con una alta probabilidad de causar daños a los trabajadores. Y en este sentido pueden ser desfavorecedores para el desarrollo de la actividad laboral y para la calidad de la vida laboral (Gil-Monte, 2009).

Durante las últimas décadas, numerosas investigaciones han puesto en evidencia que determinadas variables organizacionales/psicosociales pueden favorecer la aparición del AL. En este sentido, Zapf (1999) argumenta que es probable que haya "una cadena causal de desarrollo de conflictos" (p. 83) con más de un factor que contribuye a su escalada. Por ejemplo, se señala que puede ser más fácil acosar a alguien en contextos donde existe un alto grado de incertidumbre o donde hay problemas dentro de la organización en su conjunto. La víctima se convierte entonces en un "pararrayos" de las tensiones que existen dentro del propio grupo (Sousa y Vala, 1999). Se ha observado que las relaciones interpersonales (Baillien et al., 2014; Salin 2003), el estilo de liderazgo (Agervold y Mikkelsen, 2004; Ashforth 1994; Combe y Carrington 2015; Einarsen et al., 1994; Little et al., 2016; Nielsen 2013; Kniffin et al., 2014; Kant et al., 2013; Vartia, 1996), el conflicto y la ambigüedad de rol (Agervold y Mikkelsen, 2004; Einarsen et al., 1994; Dawn et al., 2003; Leymann, 1996; Vartia, 1996; Vartia y Hyyti, 2002), la justicia organizacional (Herscovis et al., 2007, Rodríguez Muñoz et al., 2012) el trabajo emocional (Grandey, 2000), el estrés laboral (Hoobler et al., 2010), la inseguridad laboral (Neuman y Baron, 1998; Moreno-Jiménez et al., 2005; 6ª EWCS, 2015), el conflicto trabajo- familia (Sanz-Vergel y Rodríguez-Muñoz, 2011) han sido considerados como posibles antecedentes organizacionales de AL. En consonancia con los trabajos anteriormente citados, Topa et al. (2007) concluyeron que las características organizacionales son los mayores predictores de AL sobreponiéndose incluso a los rasgos de personalidad que podrían presentar algunas de las víctimas de maltrato psicológico. En este sentido Leyman (1990), sin restarle importancia a las variables personales, afirma que son las variables organizacionales las más influyentes, y desde este enfoque se evitan sesgos que desde ciertas perspectivas individualistas han ayudado a extender (Moreno-Jiménez et al., 2004a).

En los últimos años y debido a los cambios en las formas de trabajo, los riesgos psicosociales adquieren cada vez mayor protagonismo, según la encuesta ESENER-19, los riesgos psicosociales suponen el 24% frente al 4% de los riesgos relacionados con la seguridad y la salud. Alcanzando mayores porcentajes en países como Italia (50%) y Eslovaquia (44%), mientras que los porcentajes más bajas se encuentran en Dinamarca (9%) o Suecia (10%). Por lo que se refiere al tamaño de la empresa, existe una relación inversamente proporcional, son las empresas de menor tamaño las que informan de mayores porcentajes de riesgos psicosociales. Profundizando más en el tema, y siguiendo con la encuesta ESENER 19, son los países nórdicos los que encuentran mayores dificultades a la hora de llevar a cabo la gestión de los riesgos psicosociales. Una de las mayores dificultades con las que se encuentran las empresas a la hora de prevenir este tipo de riesgos psicosociales es la reticencia a hablar abiertamente sobre el problema (60% de las empresas europeas). Algo semejante ocurre con los datos españoles, aportados principalmente por el Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo (INSST), según la encuesta ESENER 19, entre los riesgos psicosociales destacan "tener que tratar con clientes, pacientes o alumnos difíciles" que han supuesto un aumento 21% respecto al año 2014. Entre las dificultades apuntadas para la gestión de riesgos psicosociales también se ha señalado la reticencia a hablar abiertamente de estos temas (61.7%) seguido de la falta de concienciación por parte del personal (49.6%) la falta de conocimiento experto o

apoyo especializado (46%) y la falta de concienciación por parte de la dirección (41.4%) (ESENER-19).

A continuación, veremos algunas de los factores de riesgo psicosocial/ organizacional más destacados en el origen del AL y de interés en nuestra investigación, con el fin de poder ofrecer una mayor comprensión del este fenómeno en parte, derivado de la falta de responsabilidad social de las empresas.

1.7.1 Relaciones sociales

Las relaciones sociales constituyen una de las principales fuentes de riesgo para la aparición del AL (Segurado et al., 2008). Reflejan el hecho de que el trabajo se realiza dentro de un entorno social y relacional más amplio. A pesar de que históricamente han sido menos estudiadas, hoy en día la tendencia ha ido cambiado habida cuenta de su importancia en los entornos de trabajo (Cordery y Parker, 2012; Humphrey et al., 2007; Morgeson et al., 2012).

De acuerdo con Segurado et al. (2008) los lugares de trabajo constituyen contextos sociales donde los individuos actúan y comparten sus experiencias. La estructura social, de la organización se configura a partir de procesos de interacción y de relaciones sociales, que mantienen los individuos entre sí (amistosas, competitivas, hostiles, etc.) y que, bajo determinados contextos laborales favorecen la aparición de determinados factores de riesgo como el AL (Einarsen et al., 2003; Moreno-Jiménez et al., 2005; Topa et al., 2007). De ahí que el AL presente la particularidad de que no ocurre exclusivamente por causas directamente relacionadas con el desempeño del trabajo o con su organización, sino que tiene su origen en las relaciones interpersonales que se establecen en cualquier organización entre los distintos individuos que la conforman (Martín-Daza et al., 1998; Peiró, 1999). Bajo esta idea el AL se establece en una relación dominante-dominado, en la que el que controla el juego intenta someter al otro. Tal relación asimétrica puede darse no sólo entre subordinados y superior jerárquico sino entre compañeros o de modo ascendente, de modo que el AL siempre va precedido de una dominación psicológica del agresor y una sumisión forzada de la víctima (Hirigoyen, 2001). De acuerdo a Baron et al. (2003) hay que tener en cuenta tres aspectos en relación a las características del AL. En primer lugar, existe un potencial en la parte que ejerce poder, que no necesariamente ha de desarrollarse. El poder como potencial tiende a mantener equilibradas las relaciones entre las partes, debido al temor que las consecuencias de su empleo pueden acarrear para ambas partes. En situaciones de AL, se inhabilitan las respuestas de enfrentamiento de la víctima mediante el ejercicio de su propio poder debido a la reacción de huida de la misma. En segundo lugar, se establece una relación de dependencia de una de las partes hacia la que ejerce el poder. La relación de dependencia se produce debido al control que el acosador ejerce sobre los recursos que la persona del AL necesita. Y, por último, es implícita la suposición de que la parte que no manifiesta el poder posee, al menos inicialmente, una cierta libertad sobre su comportamiento para tomar decisiones. Sin embargo, es habitual que la víctima no utilice esa libertad hasta que no ha avanzado el proceso, siendo a veces irreparable el daño causado. Debido, en muchas ocasiones a la incredulidad y a la falta de identificación por parte de la víctima.

En este sentido, el AL se revela como problema que deben abordar los responsables de la salud y bienestar de los recursos humanos de las organizaciones. De hecho, se considera necesario encontrar los mecanismos de acción que permitan alternativas válidas para ayudar a las personas a desarrollar su proyecto de vida con menor ansiedad, AL, miedo, insatisfacción y estrés (Rodríguez, 2000). Establecer unas relaciones sociales positivas favorece no solo el sentimiento de pertenencia y el apoyo social, sino que facilitan estrategias y recursos ante situaciones de conflicto. Por el contrario, cuando las relaciones sociales se consideran

insuficientes, nocivas e incluso destructivas pueden llegar a convertirse en un factor de riesgo psicosocial que afecta al bienestar del trabajador y e incluso la calidad de vida laboral (Boada et al., 2005; Rodríguez-Muñoz et al., 2006). En relación a este tema, varias investigaciones han puesto de manifiesto como el deterioro en las relaciones sociales favorece los procesos de AL.

Segurado et al. (2008), llevan a cabo una investigación en una muestra de policías locales (n=235), en la que concluyeron que la calidad de las relaciones sociales favorecía el desarrollo y la consolidación de los procesos de AL ($\beta=.18$; $p<.001$) en el caso del AL horizontal y ($\beta=.22$; $p<.001$) para el AL vertical. Por lo que, de acuerdo con los autores, el deterioro de las relaciones interpersonales constituye un factor de riesgo de AL que propicia la escalada de los procesos de intimidación, que se tornan más intensos y duraderos, así como el incremento de estrategias de hostigamiento por parte de los acosadores. También, Carretero et al. (2011) en un estudio longitudinal a lo largo de (T1) 2004 y (T2) 2005, en una muestra de trabajadores en centros de asistencia a la discapacidad (N=696), encontraron que los conflictos interpersonales y el apoyo social en el trabajo mostraron una relación estadísticamente significativa en relación con el fenómeno de AL. Los resultados mostraron que las variables estaban significativamente correlacionadas en ambos momentos; conflicto interpersonal ($r=.42$; $p<.001$) en el momento T1 y ($r=.29$; $p<.001$) en T2 (un año más tarde), en cuanto a apoyo social ($r=-.49$; $p<.001$) en el T1 y ($r=-.50$; $p<.001$) en T2 (un año más tarde). No obstante, los resultados de las ecuaciones estandarizadas en T1 y T2 mostraron la relación entre conflictos interpersonales y AL ($\beta=.17$; $p<.05$) en momento T1 y ($\beta=.03$) en T2 (un año más tarde), por lo que sólo mantuvieron relación significativa en momento T1. En cuanto a apoyo social y AL ($\beta=-.26$; $p<.05$) en T1 y ($\beta=-.02$; $p<.05$) en T2 (un año más tarde) la relación fue significativa durante todo el periodo de estudio, con lo que a mayor apoyo social menor AL sufrido por el trabajador. Por tanto, los autores de esta investigación concluyeron que el apoyo social mantenía una relación significativa y negativa con el AL a lo largo de todo período que abarco este estudio, en cambio los conflictos interpersonales sólo mantenían relación significativa y positiva en uno de los momentos temporal.

Más recientemente, Arenas et al. (2015), en una muestra de trabajadores de dos empresas de Andalucía (N=211) exploraron la asociación entre AL y conflictos interpersonales con el fin de esclarecer una posible intensificación o escalada del conflicto en casos de AL. Para explicar este tipo de violencia desde la perspectiva del conflicto consideraron dos tipos de conflictos; i) conflicto de tarea; relativo a ideas, tareas y cuestiones de trabajo, ii) conflicto de relación: es decir aquel en el que entra en juego valores y preferencias personales y que pueden amenazar la identidad o el sistema personal de valores. Encontraron que ambos tipos de conflictos se relacionaban positiva y significativamente con el AL, conflicto de tarea ($\beta=.05$) y conflicto relación ($\beta=.12$) en ambos casos $p<.001$). Además, también hallaron que el conflicto de relación mediaba en la asociación entre el conflicto de tarea y AL e indicaron que sería posible una intensificación o escalamiento de conflicto. Estos hallazgos coinciden con investigaciones previas en cuanto a los efectos de los conflictos en el lugar de trabajo (emociones negativas, aumento de la hostilidad mutua) que son parte de la escalada del conflicto (Benítez et al., 2012). En este punto, conviene destacar que son varios los investigadores, que consideran el AL como un fenómeno desencadenado por un incidente crítico o conflicto interpersonal en el trabajo que se intensifica a niveles más destructivos en los que una de las partes recibe comportamientos abusivos de manera frecuente y sistemática (Baillien et al., 2009; Einarsen et al., 2011; Leymann, 1996).

Además, estos autores analizaron el poder del supervisor en relación a los conflictos interpersonales, señalando dos tipos de poder; el posicional o jerárquico (basado en jerarquía formal de la organización) y poder personal o de competencias (basado en la referencia y el

conocimiento experto). Los resultados mostraron que el poder posicional estaba negativamente relacionado con el conflicto de relación. Por tanto, el uso de poder basado en la legitimidad de los supervisores parece estar asociado con niveles más bajos de conflicto de relación. Respecto al poder personal, se ha asociado con niveles más bajos de conflicto de relación y menor exposición a comportamientos de acoso lo que sugiere, según los autores, que este tipo de poder basado en habilidades y experiencias en las que la gente confía puede evitar la intensificación o escalamiento del conflicto en el trabajo. Lo que se muestra concordante con otros estudios en lo que se señala que la confianza entre los trabajadores puede evitar discrepancias (Coleman y Voronov, 2003). También insisten en que el sector de actividad puede influir en la percepción del AL, dado que hay trabajadores que no consideran estar expuestos a situaciones de AL por el hecho de que perciben estas situaciones como algo normal Arenas et al., 2015).

Por otra parte, existen evidencias de que las relaciones interpersonales inciden en la satisfacción de los trabajadores (Puchol, 1997). En relación al tema, García- Bernal et al. (2005) en una muestra de trabajadores (N=413) encontraron que las relaciones interpersonales presentaban una influencia positiva y estadísticamente significativa en relación a la satisfacción ($\beta=.22$; $p<.001$) si bien parece ser mayor el impacto en los hombres que en las mujeres en las que no resultó significativo, para los hombres ($\beta=.27$; $p<.001$) y para las mujeres ($\beta=-.12$; $p>.05$).

Hoy en día, el creciente aumento del sector servicios, junto con las nuevas formas organizativas supone que los trabajadores estén sometidos a continuas y cada vez más complejas relaciones interpersonales, intensificación del trabajo, incremento de las tecnologías (Peiró et al., 2013). Esta interacción entre individuos, como consecuencia del trabajo, no sólo se produce entre el personal de la organización a la que pertenecen, sino que además deben relacionarse con los usuarios de los servicios que prestan a sus empresas (Luna, 2003). En el sector de la hostelería, una alta proporción de empleados trabajan en una interfaz constante con los clientes p. ej. camarero/as lo que provoca situaciones de violencia o AL. De hecho, las camareras de pisos, han de trabajar bajo presión del tiempo (mover muebles, limpieza de habitaciones, etc.) a menudo se enfrentan a situaciones contradictorias de huéspedes y jefes lo que puede provocar situaciones comprometidas que repercute negativamente en las relaciones sociales (Hoel, 1993). Asimismo, y debido a la alta presión a la que se trabaja, las relaciones conflictivas también surgen entre cocineros y camareros, los primeros suelen tener mayor estatus, en cambio, los camareros, su actividad está más orientada al público, tienen menor estatus social, aunque en ocasiones suelen ganar más debido a las propinas (Fine, 1996). Bajo estas condiciones laborales surgen sentimientos hostilidad y agresión entre empleados, constituyendo un caldo de cultivo para el AL y la violencia. Los resultados de una encuesta llevada a cabo en EEUU entre empleados del sector hostelero (N=3.044), reflejaron que el 13% habían sido objeto de abuso físicos por sus compañeros (Anon, 1994). Otro estudio realizado entre chefs de restaurantes de alta calidad confirmó que el abuso físico y verbal está muy extendido en las cocinas (Johns y Menzel, 1999). Ejemplos de abuso verbal incluyeron humillación y gritos y, ejemplos de los abusos eran herir a los compañeros de trabajo con utensilios de cocina o prender fuego a la ropa. Los resultados presentados en este apartado se resumen en la Tabla 6.

En definitiva, el AL no ocurre exclusivamente por causas directamente relacionadas con el desempeño del trabajo o con su organización, sino que tiene su origen en las relaciones interpersonales (Martín-Daza et al., 1998; Peiró, 1999). De modo que unas relaciones sociales basadas en la desigualdad, el trato discriminatorio, abuso de autoridad, etcétera, favorecen la aparición de situaciones de AL (Segurado et al., 2008). Establecer unas relaciones sociales positivas favorece no solo el sentimiento de pertenencia y el apoyo social, sino que facilitan

estrategias y recursos ante situaciones de conflicto. Asimismo, y según Lutgen-Sandvik y Davenport Sypher (2009), el AL es “un problema organizacional, no individual” (p. 63), que requiere el compromiso del liderazgo en todos los niveles de la organización para asegurar que el AL no sea tolerado. De tal forma que los líderes desempeñan un papel fundamental en la prevención del AL y resolución de conflictos. Por lo tanto, a continuación, veremos los diferentes tipos de tipos de liderazgo y su relación con el AL con el fin de proporcionar una mejor comprensión sobre este factor de riesgo psicosocial. También se ha encontrado que las relaciones interpersonales presentan una relación positiva y significativa con la satisfacción de los trabajadores, aunque con diferencias según el género.



Tabla 6 Estudios que relacionan acoso, relaciones sociales y satisfacción laboral

Autor/es	Variable/s	Sector/Tamaño Muestra	Tipo de estudio	Medida Cualitativa/Cuantitativa	Principales Hallazgos
García Bernal et al. (2005)	SL y RS	Trabajadores remunerados (N=413)	Transversal	Ítems basados literatura (Puchol, 1997) (Hay Group., 2002) (Leal et al., 1999). <i>Job Characteristics Model</i> (Hackman y Oldham, 1980)	Relación positiva y significativa entre SL y RS. Diferencias entre hombres y mujeres.
Segurado et al. (2008)	AL y RS	Policía Local (N=235)	Transversal	LIPT (<i>Leymann Inventory of Psychological Terrorization</i> , 1996) (González de Rivera, 2003).	RS tensas favorecen el desarrollo y consolidación de procesos de AL.
Carretero et al. (2011)	AL y AS y CI	Trabajadores de Centro de asistencia de discapacidad (N=696)	Longitudinal	Cuestionario UNIPSCO (Gil-Monte et al., 2006).	Relación positiva y significativa entre el AL y CI. Relación negativa y significativa entre AL y AS.
Arenas et al. (2015)	AL y CI Conflicto de relación	Dos empresas de Andalucía (N=211)	Transversal	<i>Negative Acts Questionnaire-Revised</i> (NAQ-R) (Einarsen et al., 2009). Escala Conflictos Interpersonales (Friedman et al., 2000).	Relación positiva y significativa entre AL y Conflicto de relación. Relación positiva y significativa entre AL y Conflicto de tarea.

Nota. AL: Acoso Laboral, SL: Satisfacción Laboral, RS: Relaciones Sociales; CI: Conflictos Interpersonales; AS: Apoyo Social

1.7.2 El Liderazgo

Desde una perspectiva organizacional el liderazgo se ha relacionado la aparición del AL (Hauge et al., 2007). El liderazgo guarda una estrecha relación con las políticas, los procedimientos de gestión del talento, capacitación y el empoderamiento (Moncada et al., 2014) con comportamientos laborales nocivo (Spector y Fox 2010). De ahí que el liderazgo, y en concreto, la calidad del liderazgo ha sido identificada como uno de los antecedentes más destacados en la aparición del AL (Hershcovis et al., 2007; Hoel et al., 2010). De acuerdo con Francioli et al. (2018) un empleado, cuando se expone a una situación de AL, tenderá a generar evaluaciones más negativas del entorno de trabajo, lo que también afectará la forma en que percibe la calidad del liderazgo (Nielsen 2013; Aasland et al., 2009; Hauge et al., 2007). Aunque existen razones teóricas convincentes para esperar que una mala calidad de liderazgo tenga un impacto directo en el AL, también se puede suponer que este efecto se transmite, al menos parcialmente, a través de factores relacionados con el trabajo en los que la calidad de liderazgo ejerce una influencia significativa (Nielsen, 2013).

Bajo esta perspectiva encontramos varios estudios, Segurado et al., (2010), en una muestra de agentes de la policía local (N=235), evaluaron la calidad de los jefes, así como el carácter predictivo del AL. Y encontraron una valoración negativa en relación al funcionamiento interno de la policía. Consideraron, la planificación y la organización del trabajo por parte de los jefes, como antecedente del acoso ($\beta=.17$; $p<.05$). Asimismo, los autores han podido observar la influencia que determinados aspectos organizativos ejercían sobre el AL, como el deficitario ejercicio de liderazgo ($\beta=.14$; $p<.05$), los estilos de mando inadecuado ($\beta=-.13$; $p<.05$), inadecuadas políticas de promociones y ascensos ($\beta=-.16$; $p<.05$); los métodos de organización del trabajo ($\beta=.20$; $p<.01$). Otros factores descritos han sido la asignación de tareas rutinarias, cambios imprevistos en la asignación de tareas, de distribución de turnos, la realización de tareas por debajo del nivel de cualificación, la aplicación arbitraria de recompensas, ello supone una valoración desfavorable de los métodos de organización y por tanto favorecen la aparición de AL (Segurado et al., 2010) lo que apoya resultados de investigaciones anteriores (Moreno-Jiménez et al., 2005; Topa et al., 2007).

Más recientemente, Francioli et al., (2018) llevaron a cabo un estudio longitudinal en una muestra de empleados, pertenecientes al sector público y al sector privado, (N=1.586) examinaron la calidad del liderazgo como antecedente del AL y, encontraron que la mala calidad de los líderes estaba relacionada con el AL ($\beta=.36$, $p<.01$), si bien esta relación está mediada por la comunidad social de trabajo (sentimiento de pertenencia al grupo) ($\beta=.28$; $p=.17$). La correlación entre la mala calidad de liderazgo y AL en T1 (momento inicial de la investigación) ($r=.40$; $p<.01$) y en T2 (dos años más tarde) ($r=.43$; $p<.01$). A los dos años de iniciado el estudio, resultó que la comunidad social medio completamente la relación entre la mala calidad de liderazgo y AL ($\beta=.08$; $p<.05$). Esto puede ser explicada, en opinión de los autores, por el hecho de que los empleados reaccionan ante un liderazgo inadecuado con baja satisfacción y un menor compromiso organizacional y laboral. Además, estos hallazgos contrastan con los de Nielsen (2013), quien también examinó la relación entre los estilos de liderazgo y el AL. En general, la evidencia parece confirmar que la mala calidad de los líderes está relacionada con los procesos de AL y la influencia de determinados aspectos organizativos.

Por otro lado, otros estudios han relacionado determinados estilos de liderazgo con AL, entre ellos; (i) el liderazgo autocrático (Nyberg et al., 2011), (ii) el autoritario (Hoel et al. 2010; Vartia 1996), (iii) el tiránico (Einarsen et al., 2007) e incluso (iv) el *laissez-faire* (Hoel et al., 2010; Hauge y Skogstad, 2007; Skogstad et al., 2007) mientras que en los estilos de liderazgo positivos; (i) el liderazgo transformacional (Bass y Avolio 1994), (ii) el ético (Treviño et al., 2003), en los que se promueven la confianza y el cuidado de los subordinados, la posibilidad

de AL se reduce (Laschinger y Fida, 2014). Respecto al liderazgo transaccional (Burns 1978) los estudios se muestran confusos como veremos más adelante.

Existe un amplio consenso acerca del importante papel que desempeñan los líderes en la creación de entorno laborales que pueden favorecer el bienestar de sus empleados (Kuoppala et al., 2008). Bajo esta línea de investigación, Aasland et al. (2010) llevaron a cabo una investigación en una muestra, compuesta por empleados elegidos de manera aleatoria a través del Registro Central de Noruega (N=4.500), en la que analizaron la relación entre AL y cuatro tipos de líderes; i) anti-subordinado (amenaza el bienestar, la satisfacción de los empleados, lo que implica AL y maltrato de los empleados), ii) pro-subordinado (fomenta la motivación, el bienestar y la satisfacción laboral de subordinados), iii) anti-organizacional (viola el interés legítimo de la organización. trabajando en contra de los objetivos, valores y uso óptimo, robando a la organización o incluso participando en corrupción) también puede ser descrito como un comportamiento contraproducente dirigido a la organización (Fox y Spector, 1999; Sackett y DeVore, 2001), iv) pro-organizacional (trata de trabajar hacia el cumplimiento de los objetivos de la organización, establecer objetivos claros e inequívocos). Aasland et al. (2010) estimaron la prevalencia del liderazgo, a través de auto informes de los trabajadores, obteniendo una tasa de prevalencia del 83.7% de comportamientos destructivos, concluyeron que estos comportamientos destructivos eran algo común entre los líderes. No obstante, dependiendo del método de estimación empleado, los resultados oscilaron entre el 33.5% al 61%. Si bien hubo un 40% de los encuestados que manifestaron no haber estado expuesto a tales comportamientos. Sin embargo, observaron que estos comportamientos destructivos no tenían una baja tasa de incidencia y, según dedujeron los autores, es algo que la mayoría de los trabajadores probablemente experimenten a lo largo de su vida laboral. Estos comportamientos obedecen a diferentes razones; la personalidad, la incompetencia, injusticia percibida o amenaza a su identidad, razones financieras, baja identificación organizacional etcétera (Aasland et al., 2010).

Posteriormente, Ertureten et al. (2013) investigan la relación entre diferentes estilos de liderazgo (transaccional, transformacional, autoritario, paternalista) y AL, en una muestra compuesta por personal administrativo (N= 219). Los hallazgos confirman las predicciones en relación al tipo de liderazgo y AL. Todos los estilos de liderazgo tienen una correlación negativa y significativa con AL, excepto el paternalista, que tiene una correlación positiva y significativa, el liderazgo transaccional ($r=-.73$, transformacional ($r=-.67$), paternalista ($r=-.60$), autoritario ($r=.56$) en todos ellos ($p<.01$). El liderazgo transaccional y transformacional disminuye la probabilidad de acoso en cambio el autoritario lo aumenta. Si bien con el liderazgo transaccional el nivel de AL es más bajo ($\beta=-.35$; $p<.001$) que con el liderazgo transformacional ($\beta=-.20$; $p<.05$). Estos resultados son debidos, según argumentan Ertureten et al. (2013), a que líderes transaccionales reducen la incertidumbre en el entorno de trabajo aclarando los objetivos y el rendimiento deseados. No obstante, estos hallazgos, en relación a liderazgo transaccional y AL no son concluyentes. Para Cemaloğlu (2011) en su investigación entre docentes (N=500) no encontró asociación significativa entre liderazgo transaccional y AL argumentado que la razón por la cual el liderazgo transaccional no tuvo impacto sobre el AL se debía a la perspectiva de comportamientos imperiosos, preventivos y castigadores en este tipo de liderazgo. Según la cual algunos subordinados pueden sentir que sus supervisores transaccionales realmente se preocupan por ellos, mientras que otros pueden sentir que están siendo castigados. Siguiendo con Ertureten et al. (2013), y en cuanto al liderazgo paternalista el nivel de AL es ($\beta=-.14$, $p<.05$) y en el autoritario ($\beta=.35$; $p<.001$). Tales hallazgos pueden deberse al hecho de que los líderes transaccionales reducen la incertidumbre aclarando los objetivos y estableciendo normas claras (Sosik y Godshalk 2000). Sin embargo, los líderes transformacionales enfatizan una

visión amplia, en lugar de proporcionar los objetivos y normas claros. En este sentido, el liderazgo transformacional fomenta la confianza (Aarons, 2006) y la dependencia en el líder (Kark et al., 2003) junto con un vago desempeño de resultados. Y, esto puede aumentar la vulnerabilidad de los empleados. En cuanto al liderazgo paternalista implica una serie de dualidades, tales como, la benevolencia y la explotación; crianza y autoritarismo; y empoderamiento y dependencia (Aycan, 2006). De manera que los aspectos positivos del liderazgo paternalista (es decir, la benevolencia, la crianza, el empoderamiento) parecen disminuir la probabilidad de acoso, mientras que los aspectos negativos (es decir, explotación, autoritarismo, dependencia) lo aumentan. En cuanto al liderazgo autoritario, éste se considera un liderazgo deficiente y destructivo (Ashfort, 1997; Aryee et al., 2007) por lo que está estrechamente relacionado con el AL. Ese mismo año, Nielsen (2013), en una muestra de marines (N=594), concluyó que el liderazgo *laissez-faire* ($r=.01$; $p<.01$) se asocia positivamente con AL mientras el liderazgo transformacional ($r=-.01$; $p<.01$) y el auténtico ($r=-.01$; $p<.01$) se relacionan de forma negativamente. En concreto, el liderazgo *laissez-faire* mostraba tres veces más posibilidad de estar expuesto a situaciones de AL *Odds Ratio* (OR) (OR=3.25; 95% CI = 2.21–3.25) ($p<.001$), que el liderazgo transformacional (OR=.58; 95%; CI=.36–.95) ($p<.05$) o el liderazgo auténtico (OR= .50; 95% CI = .33–.78) ($p<.05$), estableciendo como criterio de corte un acto negativo por semana. Además, y siguiendo a Lewin et al. (1939), una explicación de este hallazgo es que la ausencia de liderazgo, como en el caso de *laissez-faire*, fomenta tensiones y conflictos intergrupales que posteriormente se convierten en agresión y acoso. Resultados que también fueron consistentes con otros autores (Hauge et al., 2007; Hoel et al., 2010; Skogstad et al., 2007). Sin embargo, Nielsen (2013) en su estudio no encontró apoyo para tal explicación. En consecuencia, fue necesario considerar otras explicaciones. Y en este sentido, Nielsen (2013) consideró que el liderazgo de *laissez-faire* conduce a niveles más altos de estrés, en forma de conflicto y ambigüedad del rol, y que éstos son factores de riesgo de AL. Otra posible explicación es que los subordinados interpreten que el liderazgo *laissez-faire*, evita cumplir con su responsabilidad, por ejemplo, en forma de aislamiento social y, por tanto, los subordinados se sienten intimidados al ser ignorado y excluidos. También Nielsen (2013) insiste en que los líderes que se preocupan por sus empleados, como el líder transformacional o líder auténtico, son importante para contribuir a la creación de entornos laborales seguros.

Ese mismo año, Laschinger y Fida (2014), llevaron a cabo un estudio longitudinal, en una muestra compuesta por enfermeras (N=342), en T1 año 2010 y (N=205) en T2 año 2011. El objetivo era examinar cómo influía el liderazgo auténtico en los procesos de AL y *burnout* (agotamiento emocional y cinismo). Se pudo observar que, con este liderazgo las enfermeras experimentaban menos AL con el paso del tiempo, de tal manera que en el año 2010 (T1); el nivel de AL era ($r=-.37$) y en el año 2011 (T2); ($r=-.19$), e igualmente en el caso del cinismo, en el año 2010 (T1) ($r=-.25$) y en el año 2011(T2) $r=-.21$). En cambio, respecto al *burnout*, en año 2010 (T1) ($r=-.18$) y en año 2011 (T2) $r=-.22$). Por lo que los autores concluyeron que el AL es una fuente importante de agotamiento emocional. Estos resultados se muestran consistentes con otras investigaciones tipo transversal anteriores (Hauge et al., 2011; Laschinger et al., 2011; Stouten et al., 2010). Asimismo, estos hallazgos también apoyan la idea de que los líderes auténticos pueden influir en la calidad de las relaciones laborales modelando comportamientos interpersonales positivos y estableciendo normas para frenar los comportamientos negativos.

Dos años más tarde, Tsuno y Kawakami (2015) manifiestan que la mayor parte de los estudios que relacionan los estilos de liderazgo con el AL son de tipo transversal y existe la posibilidad de que los empleados que hayan experimentado acoso tengan más probabilidades de calificar el liderazgo de su supervisor de manera negativa; por el efecto halo, o sea,

sobreestimación entre liderazgo y la exposición AL (Mathisen et al., 2011), Por lo que, Tsuno y Kawakami (2015) consideran la necesidad de llevar a cabo más estudios longitudinales. No obstante, advierten que muchos de los estudios longitudinales emplean una única pregunta a la hora de medir el AL, en la que se indique sí se ha sufrido o no AL y, ello puede llevar a la subestimación de este tipo de violencia porque las personas tienden a dudar en etiquetarse a sí mismas como víctimas incluso cuando han experimentado AL de primera mano (Notelaers et al., 2006), y especialmente en algunas sociedades como en la japonesa donde son habituales los cambios interdepartamentales y de supervisores (Tsuno et al., 2010). Bajo esta idea, Tsuno y Kawakami (2015) llevaron a cabo una investigación, en una muestra de funcionarios de Japón (N=317), en la que evalúan seis tipos de liderazgo; i) Liderazgo carismático (proporciona un sentido claro de objetivos y con una visión articulada), (ii) liderazgo de estimulación intelectual (consigue seguidores prueben formas para resolver problemas; les anima a mejorar los métodos), (iii) liderazgo de consideración individual (enfocado en comprender las necesidades de cada seguidor y trabaja continuamente para que se desarrollen su potencial), (iv) liderazgo de recompensa (deja claro lo que se espera de sus seguidores y las recompensas si alcanzan los niveles de desempeño) (v) liderazgo de gestión por excepción (hace seguimiento de las tareas para detectar y corregir problemas), (vi) *laissez-faire* (evita tomar decisiones y sólo reacciona en casos de graves problemas). Los resultados muestran relaciones negativas y significativas en relación a las experiencias de AL de sus seguidores para liderazgo carismático, liderazgo de estimulación intelectual, liderazgo de consideración individual y liderazgo de recompensa, mostrando valores de coeficiente ($\gamma = -4.02, -3.12, -3.41, -3.63$, todos $p < .05$) de forma que este tipo de liderazgo interviene ante situaciones de AL y reduce su propagación. Por otro lado, el liderazgo pasivo del *laissez-faire* tenía relaciones positivas significativas con el acoso laboral ($\gamma = 4.29$, $p < .01$) pues aumenta el AL ante la pasividad de los líderes. El liderazgo activo de gestión no se relacionó significativamente con las experiencias de acoso de los seguidores ($\gamma = -2.55$, $p > .05$). Además, también se mostró que cierto estilo de liderazgo transformador, especialmente la consideración individual, podría ser un factor preventivo contra el AL. Resultados consistentes con otros estudios anteriores (Hauge et al., 2007).

Y, por último, más recientemente, Ahmad et al. (2020) en su investigación, en una muestra de académicos de Universidades pakistaníes (N=330), examinan la relación entre AL, liderazgo ético y el bienestar de los trabajadores, desde la perspectiva de Teoría de Conservación de Recursos (Hobfoll, 2001; Hobfoll et al., 2018). Según esta teoría, las personas se esfuerzan por obtener y retener recursos (por ejemplo; dinero, relaciones sociales, energía, conocimiento) porque los recursos son valiosos y, a menudo, están limitados (Hobfoll y Shirom, 2001). Los hallazgos mostraron una relación negativa y significativa entre liderazgo ético y exposición a situaciones de AL ($\beta = -.33$; $p < .001$). Por tanto, la presencia de un liderazgo ético estaría asociada con un mayor bienestar ($r = .40$; $p < .001$), pero las situaciones de AL obstaculizan los efectos positivos de este liderazgo y perjudican el bienestar de los empleados.

Bajo esta línea, encontramos varios estudios que ponen de manifiesto la relación entre el liderazgo y la satisfacción de los empleados. En concreto, y según un estudio llevado a cabo por Lian et al. (2012) en una muestra compuesta con diferentes ocupaciones laborales (N=318) indicaron que el liderazgo abusivo se relaciona negativa y significativamente con la satisfacción de los subordinados ($\beta = -.38$; $p < .01$) destacando la importancia de examinar las relaciones en el lugar de trabajo y sugieren que las organizaciones han de centrar los esfuerzos no en reducir sino en eliminar los comportamientos abusivos teniendo cuenta que los subordinados cuando se sienten queridos y respetados es más probable que respondan con lealtad y compromiso (Gerstner y Day, 1997).

Posteriormente, Chiang et al. (2014) examinaron la relación entre satisfacción laboral y estilos de liderazgo, en una muestra de docentes de instituciones públicas y privadas (N=145). Los resultados mostraron correlaciones positivas y estadísticamente significativas, aunque en niveles bajos o moderados, liderazgo de instrucción ($r=.31$; $p<.05$), liderazgo de persuasión ($r=.46$, $p<.05$) y liderazgo de participación ($r=.49$; $p<.05$). Más recientemente, Patlán-Pérez (2019) evaluó, a partir de una muestra de empleados públicos (N=153), la relación entre satisfacción laboral y relación con el jefe e identificaron una relación negativa y significativa respecto a la discriminación ($r=-.21$; $p<.05$), la sobrecarga de trabajo ($r=-.36$; $p<.01$), la desacreditación personal ($r=-.39$; $p<.01$) y el exceso de control y supervisión ($r=-.35$; $p<.01$), señalando los efectos que provocaba en la salud. En este sentido, encontraron que la discriminación estaba asociada con trastornos del sueño ($\beta=.42$; $p\leq.05$), psicosexuales ($\beta=.57$; $p\leq.01$), gastrointestinales ($\beta=.46$; $p\leq.05$) y psiconeuróticos ($\beta=.39$; $p\leq.05$) y de dolor ($\beta=.32$; $p\leq.05$). La desacreditación profesional se asociaba significativamente con los trastornos psiconeuróticos ($\beta=.66$; $p\leq.05$), trastornos de dolor ($\beta=.64$; $p\leq.05$) y ansiedad ($\beta=.84$; $p\leq.01$). Y el exceso de supervisión se asocia significativamente con los trastornos de dolor ($\beta=.31$; $p\leq.05$).

Para finalizar este apartado, y referido al sector de la hostelería, el estilo de liderazgo inadecuado, también ha sido considerado como fuente de muchos abusos (Johns y Menzel, 1999). De hecho, los estudios llevados a cabo, en este sector, se han centrado en la alta cocina (Alexander et al., 2012; Meloury y Signal, 2014; Mathisen et al., 2008, Patah et al., 2010) y, en ellos se señala que el buen funcionamiento de la cocina exige que los equipos de trabajo acepten una estructura jerárquica sometida a una disciplina cuasi militar. Bajo ese contexto, la violencia verbal e incluso psíquica hacia los más jóvenes es aceptada como algo normal e inherente a la profesión. Por lo que las estadísticas sobre AL, en los restaurantes de alta cocina, probablemente sean inexactas debido a la aceptación generalizada de estos comportamientos (Ariza-Montes et al., 2017). Además, según estos autores la alta rotación y la necesidad de incorporación nuevo personal agrava aún más la situación. Bajo estas condiciones, el AL presenta un efecto dominó con consecuencias irreversibles en muchos casos. Las personas que continúan en la empresa, y aceptan esta situación (al considerar que ese sufrimiento es el precio a pagar por adquirir el conocimiento y experiencia de un chef de prestigio) suelen repetir este tipo de comportamientos con las nuevas incorporaciones a medida que los más veteranos ascienden de categoría (Bloisi y Hoel, 2008). Por otro lado, de acuerdo con López-Cabarcos et al. (2010) cuando los trabajadores tienen un puesto de trabajo claramente definido y un adecuado estilo de liderazgo, las posibilidades de que se manifiesten procesos de acoso psicológico se reducen, de acuerdo con los estudios que han llevado a cabo en el sector hostelero, en una muestra de 57 trabajadores, en la que los resultados mostraron una relación negativa y positiva entre calidad de liderazgo y acoso ($\beta=-.27$; $p<.05$).

En resumen, las investigaciones anteriores sugieren que los líderes transformacionales, éticos, crean entornos laborales que fomentan las relaciones positivas y disuaden los comportamientos laborales negativos. En cuanto al líder transaccional y su relación con el AL, los hallazgos son contradictorios. Ertureten et al. (2013) encontraron una relación negativa significativa entre el liderazgo transaccional y el AL entre los empleados administrativos, mientras que Cemaloğlu (2011) no encontró una asociación significativa entre los docentes. Por otra parte, los líderes transformacionales, éticos, se caracterizan por la autoconciencia, la honestidad y la transparencia, la integridad del comportamiento y la coherencia (Avolio y Gardner, 2005; Wong y Cummings, 2009) y el bienestar de sus trabajadores (Cemaloğlu, 2011). Por el contrario, los líderes *laissez-faire* o pasivos, al evitar cumplir sus obligaciones, fomentan tensiones y conflictos grupales favoreciendo la aparición del AL (Bass y Avolio, 1994). En

definitiva, la inadecuada supervisión se presenta como uno de los antecedentes del AL lo mismo que la inadecuada definición de rol por lo que en el apartado siguiente veremos el conflicto y la ambigüedad de rol, dos tipos de actuación, en las que la intervención de líderes es fundamental para evitar situaciones violentas y de AL de cara a conseguir entorno de trabajo más saludables y competitivos lo que repercutirá no sólo en el beneficio de las empresas sino en el bienestar y la satisfacción de los trabajadores. Los resultados presentados en este apartado se resumen en la Tabla 7.



Tabla 7. Estudios que relacionan el acoso, liderazgo y satisfacción

Autor/es	Variable/s	Sector/Tamaño Muestra	Tipo de estudio	Medida Cualitativa/ Cuantitativa	Principales Hallazgos
Segurado et al. (2010)	AL y Calidad de Liderazgo	Policías Locales (N=235)	Transversal	LIPT- <i>Leymann Inventory of Psychological Terrorization</i> (Leymann, 1996)	Relación negativa y significativa entre AL y mala calidad de Liderazgo
Lian et al. (2012)	SL y Liderazgo Abusivo	Varias ocupaciones (Ingeniero, Médico, etc.) (N=318)	Transversal	LMX-7 Scale (Scandura y Schriesheim, 1994) <i>Satisfaction Scale</i> (Deci et al., 2001)	Relación negativa y significativa entre Liderazgo Abusivo y SL
Ertureten et al. (2013)	AL y Líder Transaccional, Transformacional, Paternalista y Autoritario	Administrativos (N=251)	Transversal	<i>Paternalistic Leadership Questionnaire Multifactor Leadership Questionnaire</i> (MLQ-Form 5X) (Avolio y Bass, 2002) <i>Paternalistic Leadership Questionnaire</i> (Aycan et al., 2000) <i>Authoritarian Leadership Scale</i> (Aycan y Fikret-Pasa., 2003). Escala de Acoso (Quine, 2001)	Relación negativa y significativa entre Liderazgo Transaccional y AL Relación negativa y significativa entre Liderazgo Transformacional y AL Relación negativa y significativa entre Liderazgo Paternalista y AL Relación positiva y significativa entre Liderazgo Autoritario AL
Nielsen (2013)	AL y <i>Laissez-Faire</i> , Transformacional y Auténtico	Marineros (N=594)	Transversal	<i>Negative Acts Questionnaire Revised</i> (NAQ-R) (Einarsen et al., 2009) <i>Multifactor Transformational leadership</i> (MLQ) (Bass y Avolio., 1990) <i>Authentic Leadership Questionnaire</i> , (Walumbwa et al., 2008) (Clapp-Smith, et al., 2009). <i>Global Transformational Leadership Scale</i> (GTL) (Carless et al., 2000).	Relación positiva y significativa entre Liderazgo <i>Laissez- faire</i> y AL Relación negativa y significativa entre Liderazgo Transformacional y AL Relación negativa y significativa entre Liderazgo Auténtico y AL
Laschinger y Fida (2014)	AL y Liderazgo Auténtico	Enfermeras (N=342)	Longitudinal (1año)	<i>Negative Acts Questionnaire-Revised</i> (NAQ-R) (Einarsen y Hoel., 2001). <i>Authentic Leadership Questionnaire</i> (ALQ) (Avolio et al., 2007)	Relación negativa y significativa entre Liderazgo Auténtico y AL
Tsuno y Kawakami (2015)	AL y Liderazgo Transformacional Liderazgo Transaccional y el Liderazgo <i>Laissez-Faire</i>	Funcionarios (N=317)	Longitudinal	<i>Multifactor Leadership Questionnaire</i> (MLQ) Traducción al japonés por Otta (2003). <i>Negative Acts Questionnaire-Revised</i> (NAQ-R) (Einarsen y Hoel., 2001).	Relación positiva y significativa entre Liderazgo <i>Laissez-Faire</i> y AL. Relación negativa y significativa entre varios tipos de Liderazgo (Carismático, Estimulación intelectual, Recompensa, Consideración individual) y AL.

Autor/es	Variable/s	Sector/Tamaño Muestra	Tipo de estudio	Medida Cualitativa/ Cuantitativa	Principales Hallazgos
Francioli et al. (2018)	AL y Calidad de Liderazgo	Trabajadores sector público y privado (N=1.586)	Longitudinal (2 años)	<i>Negative Act Questionnaire-NAQ-R</i> (Einarsen et al., 2009). <i>Copenhagen Psychosocial Questionnaire</i> (COPSOQ II) (Pejtersen et al., 2010). COPSOQ II - (Pejtersen et al., 2010).	Relación positiva y significativa en AL y mala calidad de liderazgo.
Ahmad et al. (2020)	AL y LE	Académicos (N=330)	Transversal	<i>Negative Acts Questionnaire</i> . Einarsen et al. (2009) <i>Ethical leadership</i> (Brown et al., 2005)	Relación negativa y significativa entre LE y AL. LE relación positiva y significativa con el bienestar de los trabajadores.
Patlán-Pérez (2019)	SL, Liderazgo y Bienestar	Empleados Públicos (N=153)	Transversal	Escala de Satisfacción Laboral de López (1999). Escala de Desgaste Ocupacional de Uribe (2010).	La discriminación, la sobrecarga de trabajo, desacreditación profesional, el exceso de control y supervisión por parte jefe se relaciona negativamente con la SL y de forma positiva con problemas de S.

Nota. AL: Acoso Laboral; LE: Liderazgo Ético; SL: Satisfacción Laboral; S: Salud.

1.7.3 Conflicto de rol y ambigüedad de rol

El conflicto de rol hace referencia a la existencia de demandas conflictivas o contrapuestas, aquellas que el trabajador no desea cumplir, de forma que aparecen simultáneamente una serie de exigencias que impiden a la persona una toma de decisión clara y/o rápida sobre qué hacer (Ironson, 1992; Osca et al., 2003). Según Rizzo et al. (1970) el conflicto de rol ocurre cuando un individuo está sujeto a un conjunto de expectativas y demandas en competencia o en conflicto dentro de la organización, o cuando se viola el principio de cadena de mando. De tal forma que la persona puede verse atrapada en el medio de un fuego cruzado entre dos supervisores (Gareth, 2007, p. 132). El conflicto de roles es una sensación de estar dividido en múltiples direcciones, incapaz de encontrar la manera de satisfacer a todos los mandos (Onyemah, 2008).

En cuanto a la ambigüedad de rol se define como la falta de claridad sobre el trabajo que se está desempeñando, los objetivos de éste y el alcance de las responsabilidades. El empleado que presenta ambigüedad de rol vive con la incertidumbre, no sabe qué se espera de él, si se produce una situación de ambigüedad continuada conllevaría a una mayor amenaza para los mecanismos de adaptación del individuo (Cifré et al., 2000; Gareth, 2007; Rizzo et al., 1970). Esta situación puede deberse a una descripción inadecuada del puesto (por tratarse de un puesto de nueva creación, flexible o creativo), por la falta de información sobre los objetivos y procedimientos a seguir o por la inadecuada comunicación de dicha información (Osca, 2012). De acuerdo con Leymann (1996) el AL está muy relacionado con un pobre entorno laboral donde los roles y la estructura de poder resultan pocas claras. Asimismo, Einarsen et al. (1994) también señalaron que un nivel alto de AL se relaciona significativamente con el conflicto y la ambigüedad de rol. E igualmente Spector y O'Connell (1994) encontraron en una muestra de estudiantes (N=211) que el conflicto y la ambigüedad de rol se relacionan significativamente con el AL ($r=.24$; $p<.05$; $r=.20$, $p<.05$) quizás sea porque los acosadores experimentan emociones estresantes y arremeten contra sus compañeros (Spector y O'Connell, 1994).

Dawn et al. (2003), en una muestra de (N=677) trabajadores, encontraron que, en su conjunto, el conflicto y la ambigüedad, explicaban el 51.8% de la varianza y, que se relaciona significativamente con el AL. Los resultados estadísticos de la prueba Anova mostraron en relación al conflicto de rol ($F(2, 535) = 34.84$ $p<.001$), el grupo no acosado calificó la calidad del entorno de ambiente de trabajo de forma más positiva que el grupo de víctimas ($p<.05$). En relación a la ambigüedad de rol ($F(2, 572) = 25.90$, $p<.001$), también el grupo no acosado califica la calidad del ambiente de trabajo significativamente más positivo que el grupo de víctimas ($p<.05$), con lo que respaldan el argumento de que tanto el conflicto de rol como la ambigüedad de rol son predictores importantes del AL (Einarsen et al., 1994; Spector y O'Connell, 1994).

Tres años más tarde, Bowling y Beehr (2006) a través de un meta análisis en el que analizan, varios estudios comprendidos entre 1987 y 2005, encontraron que el conflicto y la ambigüedad se relaciona significativamente con AL ($\beta=.38$; $\beta=.14$; $p<.01$) y ambos predecían el 21% de la varianza de AL, el tamaño del efecto, para el conflicto de rol $r=.41$ y para la ambigüedad de rol $r=.30$ criterio *Interpersonal Conflict at Work Scale* (ICAWS). Spector y Jex (1998) manifiestan, asimismo, que ambos antecedentes tienen en cuenta la naturaleza de las demandas o expectativas de las personas (por ejemplo, Cooper y Dewe, 2004) en cambio el AL es un factor estresante que supone una amenaza por sí mismo (Semmer et al., 2005) y que tiende a ocurrir en ambientes donde hay tensión.

Posteriormente, Topa et al. (2007) realizaron otro meta análisis en el cual examinaron de manera exhaustiva 93 trabajos publicados entre 1975 y 2005 con el fin de examinar antecedentes y consecuencias del AL, entre ellos el conflicto de rol y la ambigüedad de rol. Los

resultados obtenidos mostraron que tanto el conflicto de rol ($\beta=.31$) como la ambigüedad de rol ($\beta=.18$) son variables que predicen el AL, el tamaño del efecto ponderado para el conflicto de rol $r=.37$ y la ambigüedad de rol $r=.28$ criterio (Cohen, 1988).

Para Carretero et al. (2011), en el estudio longitudinal a lo largo un año, (T1) 2004 y (T2) 2005, con una muestra de trabajadores pertenecientes a centros de asistencia a la discapacidad (N=696) encontraron que ambas variables estaban significativamente correlacionadas en ambos periodos, la ambigüedad de rol ($r=.39$; $p<.001$) en T1 y ($r=.47$; $p<.001$) en T2, en cuanto al conflicto de rol ($r=.54$; $p<.001$) (T1) y ($r=.55$; $p<.001$) (T2). Asimismo, el resultado de las ecuaciones estructurales mostró que el conflicto de rol mantenía una relación estadísticamente significativa y positiva en relación con el AL, es decir, era un predictor del AL ($\beta=.34$; $p<.05$) en (T1) año 2004 y $\beta=.36$; $p<.05$ en (T2) año 2005 un año más tarde. En cambio, la ambigüedad de rol ($\beta=.08$; $p<.09$) en (T1) año 2004 y ($\beta=.14$; $p<.05$) en (T2) en 2005 un año más tarde. por lo que obtuvo una relación marginalmente significativa. Según los hallazgos encontrados el conflicto de rol mantenía una relación significativa a lo largo de todo el periodo de estudio en cambio la ambigüedad de rol solo obtuvo una relación significativa con el AL en uno de los dos momentos temporales.

Más recientemente, Mc Guckin et al. (2013), para complementar investigaciones previas sobre AL, llevaron a cabo un estudio, en una muestra de (N=295) adultos que retornaron a la universidad después de varios años. Concluyeron que la influencia de las variables antecedentes (conflicto de rol y ambigüedad de rol) explicaban una importante proporción de la varianza de AL 38% y que resultaron estadísticamente significativas (Wald $\chi^2 = 14.09$, $gl = 2$, $p < 0.01$), incluso en situaciones de experiencia personales previas de acoso (Wald $\chi^2 = 6.42$, $df = 2$, $p < 0.05$).

Para finalizar este apartado y referido al sector de la hostelería, tanto el conflicto como la ambigüedad de rol, son fuentes importantes de situaciones de estrés laboral, en un sector con largas jornadas laborales y trabajos que implican múltiples tareas, contacto con clientes etc. Ello demuestra que el trabajo en los hoteles es muy estresante (Kusluvan y Kusluvan, 2000). En un estudio llevado a cabo por Yeşiltaş (2014) en un hotel de cinco estrellas, con una muestra de trabajadores (N=200), se observó que la percepción de los empleados respecto a la ambigüedad de rol ($r=-.21$; $p<.01$) era mayor que respecto al conflicto de rol ($r=-.25$; $p<.01$). Se comprobó que a mayor ambigüedad y conflicto de rol mayor estrés por parte de los empleados y, en tales circunstancias los empleados hacen su trabajo sin esforzarse por mejorar la calidad del servicio hacia el cliente. Esto significa que las condiciones de trabajo y los lugares de trabajo estresantes afectan las actitudes y el rendimiento laboral que es probable que se deterioren (Hing y Nusge, 2012). La existencia de incertidumbres en un entorno laboral afecta plenamente las emociones de los empleados, en especial, en empleados cuyos puestos de trabajo están orientados hacia el servicio al cliente. En cambio, y según Yeşiltaş (2014) en los puestos de administración y gerenciales, con problemas de ambigüedad de rol y conflicto de rol, no se vio afectada la calidad del servicio al cliente, éstos últimos trabajadores actúan de forma diferente, cuando se enfrentan a este tipo de problemas (Yeşiltaş, 2014). Los resultados presentados en este apartado se recogen en la Tabla 8.

En definitiva, y según las investigaciones anteriores tanto el conflicto de rol (demandas conflictivas) como la ambigüedad de rol (falta de claridad, incertidumbre de información) son predictores del AL (Einarsen et al., 1994; Spector y O'Connell, 1994). Por lo tanto, el AL parece prosperar cuando los empleados perciben su situación laboral como impredecible y poco clara. La importancia de estos factores de riesgo radica en los efectos negativos que producen tales como la falta de productividad, agotamiento emocional e insatisfacción laboral entre otros (Miles, 1976; Zepeda y Kruskamp, 2007; Onyemah, 2008). Es necesario estrategias de

afrontamiento que ayuden a reducir estos factores de riesgo, y enriquezcan el diseño de las tareas, claridad de los roles, e incluso una mayor justicia dentro de las organizaciones y que veremos en el siguiente apartado.



Tabla 8. Estudios que relacionan acoso con el conflicto de rol y ambigüedad de rol

Autor	Variable/s	Sector/Tamaño Muestra	Tipo de estudio	Medida Cualitativa/ Cuantitativa	Principales Hallazgos
Dawn et al. (2003)	AL, CR y AR	Trabajadores de 3 grandes empresas Portugal, España y EEUU (N=677)	Transversal	<i>Bullying Index</i> (Einarsen et al., 1994). <i>Role Conflict and Role Ambiguity Scales</i> (Rizzo et al., 1970)	El CR y AR mantienen una relación positiva y significativa con el AL.
Bowling y Beehr (2006)	AL, CR y AR	90 artículos	Meta-análisis	*Base de datos (<i>PsycInfo</i>) <i>Interpersonal Conflict at Work Scale</i> (ICAWS) (Spector y Jex, 1998).	El CR y AR mantienen una relación positiva y significativa con el AL.
Topa et al. (2007)	AL, CR y AR	93 artículos	Meta-análisis	*Base de datos (<i>PsycInfo</i> , <i>Eric</i> , <i>EconLite</i> , <i>Academic Search Premier</i>).	El CR y AR mantienen una relación positiva y significativa con el AL.
Carretero et al. (2011)	AL, CR y AR	Trabajadores de Centro de asistencia de discapacidad (N=696)	Longitudinal	Conflicto de Rol y Ambigüedad de Rol (Rizzo et al., 1970) UNIPSIPO (Gil-Monte et al., 2006)	El CR y AR mantienen una relación positiva y significativa con el AL.
Mc Guckin et al. (2013)	AL, CR y AR	Universitarios adultos (N=295)	Transversal	<i>The Work Atmosphere Scale</i> (Björkqvist y Österman, 1992a) <i>Psychosocial Workplace Inventory</i> (Björkqvist y Österman, 1992b)	El CR y AR mantienen una relación positiva y significativa con el AL.
Yeşiltaş (2014)	AR y CR	Empleados de Hostelería (N=200)	Transversal	<i>Role Conflict and Role Ambiguity Scales</i> (Rizzo et al., 1970) <i>Pro-Social Behavior Scale</i> (Bettencourt y Brown (1997).	La AR y CR son estresores que afecta al desempeño del trabajo.

Nota. AL: Acoso Laboral; CR: Conflicto de Rol; AR: Ambigüedad de Rol. *Estudios realizados a partir de Bases de Datos

1.7.4 Justicia organizacional

Por justicia organizacional se entiende las percepciones que tienen los empleados sobre lo que es justo o injusto en la organización para la cual trabajan (Greenberg, 1987). Inicialmente, el estudio de la justicia organizacional centró la atención en la *Justicia Distributiva*, es decir, en cuán apropiadas y justas son las recompensas repartidas entre los miembros de la organización (Greenberg, 1987). La *Teoría de la Equidad de Adams* (1965) ofrece una base teórica para el estudio de la justicia distributiva apoyándose en la idea de que en las relaciones de intercambio bidireccionales cada una de las partes proporciona algo a la otra parte esperando una compensación (Folger y Cropanzano, 1998). Posteriormente, los investigadores observaron que la justicia no podía ceñirse sólo a la distribución de recursos. Había un elemento más que dio lugar a la *Justicia de Procedimientos* (Thibaut y Walker, 1975). Esta dimensión se refiere a cuán justos son los procesos dirigidos a la distribución de recompensas dentro de las organizaciones. La tercera dimensión, la *Justicia de Interacción*, pone el acento en el trato que reciben los trabajadores de su supervisor inmediato (Bies y Moag, 1986). Esta dimensión de justicia está compuesta por dos sub dimensiones: la *Justicia Interpersonal*, se refiere al trato que recibe el trabajador en términos de respeto, dignidad, cortesía etc. por parte de superiores o encargados y la *Justicia informacional* que se refiere los procesos de compartir información relevante con los miembros de la organización. Bajo estas ideas, Bowling y Beehr (2006) proponen un modelo teórico en el que la percepción de la justicia organizacional se relaciona con actitudes negativas y conductas recíprocas hacia la organización o el perpetrador. De tal forma que el mal trato por parte de la organización o de sus miembros puede generar sentimientos de injusticia (Colquitt et al., 2001) y, en algunos estudios estos sentimientos se han relacionado con el AL (p. ejemplo., Cortina et al., 2001; Frone, 1998; Tepper, 2000). Además, la percepción de injusticia que uno experimenta depende de si las víctimas se atribuyen a sí mismas la causa del AL, al perpetrador, o la organización. De tal forma que no se percibe injusticia cuando las víctimas se atribuyen el AL a sí mismas. En cambio, cuando este tipo de violencia se atribuye a la organización se experimenta injusticia distributiva y procedimental y, por último, se percibe injusticia interaccional cuando esta violencia se atribuye al acosador. Como consecuencia de esta interacción, cuando se perciben situaciones de AL es fácil que se responda de forma similar. Así se ha visto que el ser víctima de AL se relaciona a su vez con ser acosador (Hauge et al., 2009; Rodríguez-Muñoz et al., 2012). Por tanto, el proceso de AL se retroalimenta y pueden llegar a perdurar en el tiempo. Los resultados del meta análisis realizado por Bowling y Beehr (2006) en el que analizaron estudios comprendidos entre 1987 a 2005, mostraron que es tipo de violencia se asocia negativamente con percepciones de justicia organizacional ($r_c = -.35$). También, Spector et al. (2006) encontraron que el abuso mostró fuertes correlaciones con la justicia (justicia distributiva ($r = -.14$; $p < .05$), la justicia procesal ($r = -.31$; $p < .05$). El abuso, según señalan Spector et al. (2006), consiste en comportamientos dañinos dirigidos hacia compañeros de trabajo u otras personas que dañan física o psicológicamente (amenazas, comentarios desagradables, ignorar a la persona etc.).

Al año siguiente, Topa et al. (2007) realizaron otro meta análisis en el cual examinaron de manera exhaustiva 93 trabajos publicados entre 1975 y 2005 con el fin de examinar alguno de los antecedentes y consecuencias del AL, entre ellos la justicia organizacional. Los resultados obtenidos mostraron que la justicia organizacional ($\beta = -.41$) es una variable que mantiene una relación negativa con el AL, que opera como filtro a través del cual se evalúan las conductas de AL. El tamaño del efecto para la justicia organizacional $r = -.40$ según criterio (Cohen, 1988). Este tamaño según Cohen (1988) se considerado moderado. Lo que también coincide con los estudios anteriores. Asimismo, sugiere que las características culturales pueden influir en la evaluación del AL a través de procesos como la comparación social (Salanova et al., 2005). Es

decir, cuando el empleado se siente acosado, buscará información acerca de cómo son tratados sus compañeros de trabajo y usará esta información para decidir qué conductas son AL y cuáles no. En este sentido, si ciertas prácticas son comunes, por ejemplo, controlar el tiempo que un empleado tarda en ir al servicio, en un *call center*, no serán interpretadas como AL, mientras que resultarían inaceptables en otros contextos (Moreno-Jiménez et al., 2005; Topa et al., 2006). En ese mismo año, Hershcovis et al. (2007) también llevaron a cabo otro meta análisis con el objetivo de determinar las dimensiones que predicen este tipo de violencia. Teniendo en cuenta estudios previos (Neuman y Baron, 1998). Diferenciaron dos tipos de dimensiones; (i) la interpersonal (la agresión dirigida hacia una persona dentro de la organización) y (ii) la organizacional (la agresión dirigida hacia la propia organización). Concluyeron que no había diferencias significativas con respecto a estas dos dimensiones. En cuanto a la dimensión agresión interpersonal los resultados fueron (correlaciones corregidas); la injusticia distributiva ($r_c=.12$), injusticia procesal ($r_c=.20$), injusticia interpersonal ($r_c=.18$) y respecto a la dimensión agresión organizacional encontraron que la injusticia distributiva ($r_c=.15$), injusticia procesal ($r_c=.21$), injusticia interpersonal ($r_c=.20$). Para el tamaño del efecto se ha seguido el criterio (Viswesvaran y Ones, 1995). Además, ante la presencia de otras variables predictoras tales como ej conflictos interpersonales, insatisfacción, etc. ninguna de las modalidades de injusticia se relacionó significativamente con la agresión. Asimismo, también investigaron si había diferencias respecto de quién provenía la agresión (supervisores o compañeros) y hallaron que la agresión por parte de supervisores tenía efectos adversos más fuertes que la de los compañeros. Con respecto a la agresión organizacional (correlaciones corregidas). Los resultados fueron para injusticia distributiva ($r_c=.14$), injusticia procesal ($r_c=.23$) y injusticia interpersonal ($r_c=.45$) en la agresión por parte de supervisores, y los otros resultados en la agresión por parte de compañeros fueron para la injusticia distributiva ($r_c=.12$), injusticia procesal ($r_c=.18$) y la injusticia interpersonal $r_c=.16$). Desde la teoría de la justicia organizacional se puede conceptualizar las percepciones de los empleados sobre la equidad. Estas percepciones se pueden formar con respecto a una serie de "objetivos" dentro del entorno organizacional (Cropanzano et al., 2001). De tal forma que un empleado que recibe un trato justo de un supervisor, pero no de sus compañeros de trabajo tendrá diferentes percepciones de justicia (Liao y Rupp, 2005).

Continuando con los estudios sobre AL y justicia, cinco años más tarde, Rodríguez-Muñoz et al. (2012) en un estudio longitudinal (intervalo de 1 año), en una muestra de ($N= 286$) de trabajadores, exploraron las relaciones entre justicia procedimental y ser agresor o víctima de conductas de AL. Los resultados muestran que factores organizacionales, tal como justicia procedimental, en tiempo 1 se relacionan de forma significativa con ser agresor y víctima en el tiempo 2. También aparecen correlaciones significativas entre padecer y llevar a cabo conductas de AL, siendo especialmente significativa la relación entre víctima en T1 y agresor en T2; la justicia procedimental en T1 año 2010 se correlaciona con agresor de AL ($r=-.16$, $p<.001$) y ser víctima AL ($r=-.45$, $p<.001$) y T2 año 2011 agresor de AL ($r=-.12$, $p<.001$), ser víctima de AL ($r=-.37$). También la falta de justicia procedimental T1 predice ser objeto de conductas de AL un año después T2 ($\beta= -.11$; $p<.01$). Lo que es coincidente con los modelos que conciben los factores psicosociales como causantes del AL (Hoel y Salin, 2011). En este estudio, Rodríguez-Muñoz et al. (2012) también observaron efectos recíprocos entre víctima y agresor. En este sentido, la frustración resultante de haber sido víctima de una agresión puede constituir el precursor para cometer agresiones en un futuro. Consideran Rodríguez-Muñoz et al. (2012) que es bastante probable que la persona que ha sido acosada acose como un método de restaurar la equidad en el entorno laboral. Coincidente con Carlsmith y Darley (2008) quienes plantean que con las agresiones lo que busca es infligir un daño proporcional al ocasionado. Más adelante,

Chernyak-Hai, y Tziner (2014) realizan otro estudio, en una muestra de trabajadores israelíes (N=120), para ver la relación entre la justicia distributiva y los comportamientos contraproducentes. Señalan como ejemplos de comportamientos contraproducentes, el robo, el sabotaje, el AL e incluso el consumo de drogas (Bennett y Robinson, 2000; Gruys y Sackett, 2003; Robinson y Bennett, 1995; Sackett y DeVore 2001; Spector et al., 2006). Los autores concluyeron que existe una relación negativa entre percepciones de justicia distributiva y los comportamientos contraproducentes ($\beta = -.23$; $p < .05$). En este sentido, entienden que cuanto mayor sea la justicia percibida, menor serán los comportamientos contraproducentes denunciados. No obstante, dicha relación se encuentra moderada por las relaciones de intercambio con los líderes ($\beta = -.10$; $p < .10$) de modo que la justicia distributiva predice negativamente comportamientos contraproducentes sólo bajo percepciones de una baja calidad en la relación con los líderes.

Asimismo, y avanzando más en el tema las investigaciones llevadas a cabo en torno a la percepción de justicia han mostrado que esta percepción afecta fuertemente a las actitudes de los trabajadores, así como la satisfacción laboral (Colquitt et al., 2001). Bajo esta línea de investigación, Bakhshi et al. (2009), han llevado a un estudio en una muestra compuesta por médicos (N=128) y encontraron que la justicia distributiva ($r = .60$; $p < .01$) y la justicia procesal ($r = .59$; $p < .01$) se relacionaban de manera positiva y significativa con la satisfacción laboral. Resultados que también fueron consistentes con otros autores (McFarlin y Sweeney, 1992) quienes habían encontrado que la justicia distributiva era un predictor más importante de lo que denominaron "resultados personales" (satisfacción salarial y satisfacción laboral) y que la justicia procesal era más predictor importante de dos "resultados organizacionales" (compromiso organizacional y evaluación del subordinado de supervisor).

También García-Izquierdo et al. (2006) en una muestra de trabajadores del sector privado (N=213) en la que examinaron cómo las percepciones de los trabajadores en sistema de promoción afectaban a la justicia organizacional y la satisfacción, encontraron que la justicia procesal se relaciona positivamente con la satisfacción ($r = .55$; $p < .01$).

En definitiva, la justicia es un requisito básico para el buen funcionamiento de las organizaciones (Rego et al., 2002). Si bien la dimensión interpersonal puede que sea la más relacionada con el fenómeno del AL, ya que se refiere a la calidad de las interacciones con los gestores, líderes, etc. en las que se pueden identificar situaciones diversas, tales como, la adopción de sanciones, las explicaciones de las decisiones, falta de respeto, humillaciones, sanciones injustificadas, etc. situaciones todas ellas caracterizadas de violencia psicológica y AL. Por lo que en la medida en que esas interacciones se promueva la equidad y la justicia, en el trato a sus empleados, se contribuye a que se fomente un buen ambiente laboral y, por tanto, a reducir las situaciones conflictivas y cargadas de violencia.

Moncada et al. (2014) también apoyan la idea de que la justicia ha de ser entendida como la equidad con la que los trabajadores son tratados, tiene que ver con la posibilidad de cuestionamiento, la razonabilidad y la ética, evitando la arbitrariedad. La equidad en las organizaciones es importante porque afecta los comportamientos y los resultados en el lugar de trabajo y puede fomentar el funcionamiento eficaz de las organizaciones (Cropanzano et al., 2007). A su vez, Folguier y Cropanzano, 2001, mantienen la idea que, frente a la justicia, la injusticia social ocurre cuando una persona puede responsabilizar a otra por una situación en la que su bienestar (psicológico, material o ambos) se ha visto amenazado. Por tanto, la importancia de la justicia organizacional radica en el impacto que provocan determinadas prácticas organizacionales que son percibidas por los trabajadores como "justas y equitativas" o "injustas e inequitativas", este es el caso de la asignación de cargas de trabajo, trato digno y justo al personal, entre otras. En este sentido, la percepción de justicia organizacional se verá

reflejada en resultados del personal que incide directamente en la organización como es el caso de la satisfacción laboral, entre otros (Mladinic y Isla, 2002). En la Tabla 9 se recoge un resumen de los estudios presentados en este apartado

En el apartado siguiente, y para continuar con el estudio y comprensión del AL, veremos el trabajo emocional como variable antecedente que favorece la aparición de este factor de riesgo.



Tabla 9. Estudios que relacionan acoso, justicia y satisfacción laboral

Autor	Variable/s	Sector/Tamaño Muestra	Tipo de estudio	Medida Cualitativa/Cuantifica	Principales Hallazgos
Bowling y Beehr (2006)	AL y JO	90 artículos	Meta-análisis	*Base de datos (PsycINFO) <i>Interpersonal Conflict at Work Scale</i> (ICAWS) (Spector y Jex, 1998).	AL mantiene una relación negativa con la JO.
Spector et al. (2006)	AL, JO y JP	Directivos, Trabajadores cuello blanco (N=169)	Transversal	<i>Organizational Constraints Scale</i> (OCS). (Peters y O'Connor, 1980) <i>Distributive Justice</i> . (Price y Mueller 1986). <i>Procedural Justice</i> (Moorman's (1991).	AL mantiene una relación negativa y significativa con JD y JP.
Topa et al. (2007)	AL y JO	93 artículos	Meta-análisis	*Base de datos (PsycInfo, Eric, EconLite, Academic Search Premier)	La InJO, InJI, InJD mantienen una relación positiva con AL tanto a nivel interpersonal como organizacional.
Herscovis et al. (2007)	AL, JD, JP y JO	57 estudios	Meta-análisis	*Base de datos PsycINFO, Sociological Abstracts, ERIC, y ABI	A nivel organizacional: Liderazgo deficitario y la InJI son predictores de AL por parte de supervisores. La agresión por parte de supervisores presentó efectos más nocivos que la agresión por parte de compañeros. No se apreciaron diferencias entre la InJP y la InJD a la hora de predecir el AL a nivel organizacional e interpersonal.
Bakhshi et al. (2009)	S y J.	Médicos (N=128)	Transversal	J P (Niehoff and Moorman (1993). S (Niehoff y Moorman (1993).	La JD está relacionada positivamente la S. La JP está relacionada positivamente la S.
García-Izquierdo et al. (2012)	JP y S.	Empleados sector privado (=213)	Transversal	JP(Moliner et al., 2005) y S10/12 Meliá y Peiró (1989):	La JP se relaciona positivamente con S.
Rodríguez-Muñoz, et al. (2012)	AL, JO y JP.	Trabajadores Telecomunicaciones y Seguridad privada Trabajadores israelí (N=286)	Longitudinal	<i>Short-Negative Acts Questionnaire</i> (S-NAQ) (Notelaers y Einarsen, 2008). Escala de Justicia Procedimental (Niehoff y Moorman, 1993),	Factor organizacional (JO) se relación con se agresor y víctima. Relación negativa entre AL y JP.
Chernyak-Hai y Tziner (2012)	CLC y JD	Trabajadores israelí (N=120)	Transversal	JO (Tang y Sarsfield-Baldwin, 1996) WDB (Bennett y Robinson, 2000),	CLC presenta una relación negativa con la JD.

Nota. AL: Acoso Laboral; InJO: Injusticia Organizacional; InJP; Injusticia Procesal; InJI: Injusticia Interpersonal; CLC: Comportamiento Laboral Contraproducente, J: Justicia; S: Satisfacción; JP: Justicia Procesal; JD: Justicia Distributiva; JO; Justicia Organizacional. *Estudios realizados a partir de Bases de Datos

1.7.5 Trabajo emocional

Durante mucho tiempo el Trabajo Emocional (TE) fue ignorado bajo la premisa de que el ambiente de trabajo era visto como “un ambiente racional y frío”, donde no existía un espacio para las emociones (Grandey, 2000; Manassero et al., 2007). Sin embargo, esta visión se ha ido desvaneciendo poco a poco, a medida que cada vez más investigaciones han ido demostrando como las emociones pueden ayudar a explicar importantes fenómenos tanto individuales como organizacionales (Arvey et al., 1998; Brotheridge y Grandey, 2002). De hecho, las emociones han demostrado jugar un papel fundamental, en el ámbito laboral, en aspectos tales como la satisfacción laboral, la salud, la violencia y el AL (Morris y Feldman, 1997; Spector y Fox, 2005; Vie et al., 2012)

El TE fue definido por primera vez la socióloga Arlie Russell Hochschild (1983, p. 7) como “el control de los sentimientos para crear manifestaciones corporales y faciales observables públicamente”. Aunque la definición de Hochschild se refiere específicamente a aspectos observables públicamente, la autora también considera los procesos internos que conlleva el trabajo emocional. A partir de los trabajos de Hochschild, se han elaborado distintas definiciones de trabajo emocional sin que exista un consenso sobre este constructo, por lo que se considera un fenómeno complejo y multidimensional (Moreno-Jiménez et al., 2010). Para Ashforth y Humphrey (1993, p.90) el TE es “la acción de expresar la emoción apropiada, entendiendo por apropiada aquella que prescriben las normas de expresión”. Wharton (1993) ha conceptualizado el TE como una variable dicotómica, es decir, propone que un puesto de trabajo puede requerir (o no) trabajo emocional por parte de sus empleados. Según Morris y Feldman (1996, p. 987) el TE supone “el esfuerzo, planificación y control necesario para expresar emociones deseables por parte de la organización durante las interacciones en el trabajo”. Posteriormente y, ampliando la propuesta de Morris y Feldman (1996, 1997), Zapf et al. (1999, p. 371) describen el TE como “la regulación emocional que deben llevar a cabo los empleados para poder expresar las emociones que demanda su organización”. En este sentido, el TE consiste en expresar determinadas emociones definidas por el puesto de trabajo. Es decir, del mismo modo que los empleados reciben órdenes sobre cómo realizar ciertas tareas, el TE determina qué tipo de emociones deben expresar. Esto supone entender las emociones en el trabajo como algo diferente a reacciones “espontáneas” a situaciones y condiciones del mismo (Zapf, 2002). Otros autores, Lazarus y Cohen-Charash (2001), afirman que es un proceso adaptativo, cuyo efecto positivo o negativo dependerá de la valoración de la situación y de los recursos que se tenga para adaptarse a los cambios. Por lo que, según las definiciones anteriores, el TE se desarrolla en dos niveles; por una parte, a nivel cognitivo a través del reconocimiento de emociones, conocimiento de normas y pautas sociales y. por otro parte, a nivel conductual, controlando y manifestando emociones tanto sentidas como percibidas (Ramis et al., 2009).

De acuerdo con Hochschild (1983), el TE presenta varias características a) ocurre en interacciones cara a cara o conversaciones con los clientes, b) las emociones se manifiestan para “influir” en las emociones, conductas y actitudes de otras personas, c) la exhibición de emociones sigue unas reglas determinadas (Ramis et al., 2009). Además, su estudio posibilita el empleo de dos tipos de estrategias (Hochschild, 1983): la actuación superficial y la actuación profunda. Estas se dan cuando el trabajador experimenta disonancia entre lo que realmente siente y lo que tiene que expresar (Brotheridge y Lee, 2003), de tal forma que, en la primera actuación, la persona finge las emociones “profesionalmente correctas” aunque no las sienta en ese momento (es decir, que simula a partir de señales verbales y no verbales emociones que no experimenta), mientras que, en la

segunda actuación, la persona hace un esfuerzo por cambiar la emoción que siente por aquella que requiere la situación (es decir, que la persona induce, suprime o modela los sentimientos que experimenta o siente por aquellos que desea mostrar) (Ramis et al., 2009). Si bien aparece una tercera estrategia, la regulación espontánea, la cual tiene lugar cuando los empleados pueden experimentar o sentir espontáneamente las emociones que coinciden con las que requiere la organización, sin tener que realizar ningún esfuerzo adicional para ajustarlas (Martínez 2001).

Dado que el TE se muestra como un constructo multidimensional, son varios los factores implicados en el mismo; frecuencia de contactos interpersonales (Hochschild, 1983), la duración y variedad de la interrelación (Diefendorff et al., 2005; Morris y Feldman, 1996), la percepción de las demandas y el grado de incompatibilidad (Schaubroeck y Jones, 2000), la inteligencia emocional (Jordan et al., 2002), la afectividad positiva o negativa (Abraham, 1999) e incluso el género (Franzway, 2000; Grandey, 2000; Hall, 1993; Hochschild, 1983; Rafaeli y Sutton, 1989; Schaubroeck y Jones, 2000).

En diversos estudios empíricos se han señalado los efectos positivos y negativos del TE sobre la persona y la organización (García-Buades et al., 2006; Zapf y Holz, 2006). En el estudio de las emociones, Spector y Fox (2002, 2005) desarrollaron un modelo explicativo de conductas contraproducentes en el trabajo, las cuales han sido entendidas como conductas intencionales que perjudican los intereses de la organización y de sus miembros incluyendo aspectos tales como: absentismo, pérdida de tiempo, baja eficiencia laboral y AL, entre otros (Duffy et al., 2002; Schat y Kelloway, 2000; Spector y Fox, 2002). Una de las clasificaciones propuestas por Spector et al. (2006) desarrolla una taxonomía que describe 5 categorías; (i) abuso (conductas negativas hacia compañeros de trabajo que dañan física y psicológicamente), (ii) sabotaje (dañar la propiedad física del empresario), (iii) robo (por parte de los empleados en la organización), (iv) retirada (comportamientos que restringen la cantidad de tiempo dedicada al trabajo), (v) conductas negativas hacia la producción (no hacer las cosas correctamente). En este modelo se da un papel central a las emociones, como respuesta a estresores laborales. Las condiciones y situaciones laborales son percibidas y evaluadas por los empleados; la percepción de estresores (ej la agresión, el maltrato) induce a emociones negativas, como miedo, ansiedad, depresión y rabia. Estas emociones contribuyen a la aparición de conductas contraproducentes ya sea de manera inmediata o posterior en el tiempo. Este modelo también incluye el importante papel del control percibido, que puede afectar la evaluación de la situación y la decisión de implicarse en conductas contraproducentes o en acciones constructivas; aquellos que perciben control de la situación, es menos probable que experimenten emociones negativas y que se impliquen en conductas contraproducentes, como el AL.

Años más tarde, Hershcovis et al. (2007) también consideraron que las conductas contraproducentes son una forma de agresión hacia la organización, siendo elementos importantes en su predicción las diferentes formas de agresión interpersonal (AL, etc.). Las víctimas del AL no siempre tienen la opción de cambiar o de ser retiradas totalmente del ambiente de trabajo en el que se produjo el incidente. Las conductas contraproducentes pueden representar reacciones de las víctimas que, al no poder dejar la organización o su puesto, provocan daños en la organización, bajan su productividad o se implican en acciones de sabotaje a nivel individual (Fitness, 2000). También ha habido otros autores que han confirmado la relación entre emociones negativas y conductas contraproducentes (Cropanzano y Baron, 1991; Skarlicki y Folger, 1997; Spector y Goh, 2001). Otros estudios que han investigado la relación entre TE y AL, a pesar de que la evidencia empírica no es muy abundante, sí se ha encontrado una relación negativa entre ambos factores.

Según Rosario-Hernández et al. (2009) en una investigación llevada a cabo en una muestra de trabajadores (N=169) pertenecientes al sector privado encontraron correlaciones significativas entre emociones negativas y AL ($r=.24$). Estos autores también encontraron que las emociones positivas correlacionaron de forma inversa con el AL ($r=-.04$). Lo que sugiere, según Rosario-Hernández et al. (2009), que si los/as empleados/as experimentan emociones positivas hacia sus trabajos pudieran no estar experimentando AL. Asimismo, Vie et al. (2012) en una muestra (N=1024) de empleados de Noruega, también encontraron una correlación inversa entre emociones positivas y AL ($r=-.09$; $p < .01$) y, emociones negativas y AL ($r=.30$; $p < .01$). Las víctimas de AL tienden, según Vie et al. (2012) a tener más miedo, malestar, enojo, culpabilidad, hostilidad, etc. que las no víctimas y, ello con independencia de la edad y el sexo. Además, Vie et al. (2012), concluyen que las emociones positivas no están tan influenciadas por la exposición al AL como las emociones negativas. Una posible explicación pudiera ser que la exposición de este tipo de violencia les hace apartarse de las actividades sociales y quizás de la vida social en general. De ahí que vivir en aislamiento impide que las personas satisfagan sus necesidades sociales y en consecuencia se reduce el nivel de sentimientos positivos con respecto a las personas y actividades de su entorno (Vie et al., 2012). Además, las emociones son mediadores estadísticamente significativos de la relación entre la exposición AL y los problemas musculoesqueléticos, los efectos indirectos para emociones positivas ($\beta=.32$; $p < .001$) y para emociones negativas ($\beta=-.15$; $p < .05$), resultados que son consistentes con la literatura sobre estrés y emociones (Lazarus, 1999) y salud y emociones (Folkman y Moskowitz, 2000).

Posteriormente, Rosario-Hernández et al. (2013), en una muestra de trabajadores (N=201) investigaron, por un lado, la relación entre las emociones, las conductas laborales contraproducentes y el AL, y por otro lado el efecto moderador de las emociones negativas. Respecto al primer objetivo, los resultados no mostraron una fuerte correlación ($r=-.18$; $p < .05$) emociones positivas, ($r=.38$; $p < .001$) emociones negativas. Para las conductas laborales contraproducentes generales, organizacionales e interpersonales, las correlaciones oscilaron entre ($r=.27$; $r=.28$ y $r=.21$; $p < .001$) para emociones negativas y entre ($r=-.17$, $r=-.21$ y $r=-.11$, $p < .001$) para emociones positivas. La asociación más elevada se encuentra entre las conductas laborales contraproducentes organizacionales y emociones negativas ($r=.28$; $p < .01$). Estos resultados se muestran consistentes con otros estudios (Fox et al., 2001; Miles et al., 2002). Respecto las emociones positivas, a menor emoción positiva mayor es la posibilidad de manifestar conductas laborales contraproducentes dirigidas a la organización ($r=-.21$; $p < .01$). Con respecto al segundo objetivo, el papel moderador de las emociones negativas en relación a la autonomía laboral, síntomas físicos y estresores laborales (conflictos interpersonales, limitaciones organizacionales, AL) en relación a las conductas laborales contraproducentes; ($\beta=-.18$, $\beta=-.17$; $\beta=.06$; $\beta=-.13$, $\beta=.11$; $p < .05$). Las emociones negativas parecen moderar la relación entre AL y conductas laborales contraproducentes. Rosario-Hernández et al. (2013) insisten en que a mayores experiencias de AL mayor número de conductas laborales contraproducentes. Esta relación positiva puede ser explicada, al menos en parte, según Rödell y Judge (2009). por qué los efectos indirectos a través de la ansiedad o la ira. La gente responde a estresores o cuando se encuentra amenazada con ira, porque el estrés se percibe como una amenaza y no están seguros de sí pueden o no hacer frente a estos estresores (Cavanaugh et al., 2000; Lazarus, 1991).

Por otro lado, el crecimiento que ha experimentado el sector servicios en los últimos años ha dado lugar a numerosos estudios centrados en aspectos tales como; las consecuencias del TE, el

bienestar y en la satisfacción de los trabajadores (Côte y Hideg, 2011, Moddekurti et al 2014; Zapf y Holz, 2006).

En este sentido, Aldea-Capotescu (2013) llevó a cabo una investigación sobre las demandas emocionales y satisfacción en una muestra de trabajadores pertenecientes al sector de la banca (N=255) y observó que la satisfacción laboral mantiene una correlación negativa con las emociones negativas ($r=.25$; $p<.001$) y positiva con las emociones positivas ($r=.31$; $p<.001$) además también puso de manifiesto que el apoyo de compañeros y supervisores actúa como mediador entre las demandadas emociones y la satisfacción. Resultados que son coincidentes con otros estudios previos (Zapf y Holz, 2006). En el sector servicios donde existe un alto componente de TE. Aldea-Capotescu (2013) subraya la importancia del apoyo recibido por parte de compañeros y supervisores demostrando ser un recurso valioso que mejora la satisfacción laboral ante las altas exigencias emocionales provocadas por la interacción con los clientes.

Para finalizar este apartado, haremos referencia al sector de la hostelería, donde el TE presenta unas características distintivas, como por ejemplo intervenciones cortas, pautadas y poco intensas. En este sector, las personas desarrollan su trabajo utilizando interacción social, desempeñando roles, cumpliendo expectativas e intentando crear ciertas impresiones (Ramis et al., 2009). Durante las interacciones cara a cara, por teléfono o por vía email, muchos empleados deben expresar las emociones apropiadas como un requisito para el desempeño de su trabajo, mantener unas relaciones amistosas aun cuando se trate de clientes agresivos y arrogantes. Muchos empresarios, para evaluar el servicio prestado, se fijan en el nivel de satisfacción del cliente. Cuando este nivel de satisfacción es bajo, el empresario lo atribuye a los empleados que están en primera línea sin tener en cuenta, muchas veces, las dificultades que conlleva. Estudios llevados a cabo, en este sector, concluyen que debido a que los profesionales del sector turístico tienen una interacción muy frecuente con los clientes y realizan tareas delante de ellos, sienten que están siendo continuamente evaluados, teniendo que esforzarse por expresar emociones que creen satisfacción y bienestar en los clientes (García-Buades et al., 2003), lo que puede deteriorar seriamente el bienestar de los trabajadores (Gracia et al., 2007), en ocasiones por la falta de capacitación y orientación sobre cómo manejar las emociones (Seymour, 2000). Sin embargo, estar sometido a TE no siempre se asocia a consecuencias negativas. De acuerdo con Ramis et al. (2009) en un estudio en el sector de la hostelería, concluyen que las demandas emocionales y emociones requeridas forman parte del repertorio de habilidades y actitudes del trabajo en este sector, de tal forma que, aunque no sean sentidas realmente son esperadas por los receptores del servicio, aumentan la satisfacción del servicio prestado y, por tanto, facilita de la eficacia laboral del empleado. Cuando ser amable es una obligación y se responde a ésta, los empleados de hostelería, se sienten comprometidos con su trabajo y mejores profesionales (Ramis et al, 2009).

En la misma línea, Zapf (2002) subraya que el TE en el sector turístico presenta ciertas características distintivas, por una parte, las interacciones más frecuentes suelen ser cortas, pautadas y poco intensas, y por otro lado, las empresas controlan, favorecen y valoran el control de las emociones manifestadas, pues inciden directamente en la satisfacción del cliente y, en consecuencia, en los resultados organizacionales. Por lo que las organizaciones tienden a seleccionar personas capaces de manejar con habilidad sus emociones. Asimismo, Martínez (2001) considera que el TE es un elemento decisivo para la calidad del servicio y para obtener ventaja competitiva en el sector hostelero. No obstante, Lee y Madera (2019), señalan como una de las limitaciones en los estudios sobre TE, que no se ha tenido en cuenta el TE de los compañeros de trabajo, y en el sector hostelero, las estrictas reglas de exhibición emocional y la cultura de servicio,

requieren que los empleados muestren emociones positivas no solo cuando interactúan con los clientes sino también con los compañeros de trabajo (Allen et al., 2010). De hecho, las interacciones con los compañeros de trabajo pueden ser tan exigentes y desafiantes como las interacciones con los clientes, ya que los compañeros pueden ser tan exigentes, descorteses y agresivos como los clientes (Sguera et al., 2016).

Para sintetizar, el TE es un constructo multidimensional con diferentes niveles de regulación y que puede producir tanto efectos positivos como negativos en el sujeto y en las organizaciones. Es importante que las organizaciones promuevan emociones positivas que faciliten el bienestar de sus empleados (ej. entusiasmo) e intenten reducir las emociones negativas (ej. estrés). En la Tabla 10 se recoge un resumen de los estudios presentados en este apartado.

Por otro parte, otro estresor organizacional también relacionado con el AL es la pérdida de empleo que lleva a los trabajadores a situaciones laborales precarias y, por tanto, más vulnerables el AL y que veremos en el siguiente apartado.



Tabla 10. Estudios que relacionan Acoso y Trabajo Emocional

Autor	Variable/s	Sector/ Tamaño Muestra	Tipo de estudio	Medida Cualitativa/ Cuantitativa	Principales Hallazgos
Rosario-Hernández et al. (2009)	AL, EP y EN.	Trabajadores sector privado (N=169)	Transversal	Leymann (LIPT-60) (González de Rivera y Rodríguez-Abuín, 2003). Escala del Impacto de Eventos Traumáticos (IET) (Rosario-Hernández y Rovira, 2008).	AL presenta una relación positiva y significativa con las EN. AL presenta una relación negativa y significativa con EP.
Vie et al. (2012)	AL, EP y EN.	Trabajadores de una Compañía de autobuses Noruega (N=1024)	Transversal	<i>Positive and Negative Affect Schedule</i> (PANAS) (Watson et al. 1988). Definición AL y medición a través de 1 ítem (Einarsen y Skogstad, 1996)	AL presenta una relación positiva y significativa con las EN. AL presenta una relación negativa y significativa con EP.
Aldea-Capotescu (2013)	EP, EN y SL.	Empleados de Banca (N=255)	Transversal	<i>Frankfurt Emotion Work Scales</i> (FEWS) (Zapf et al., 2001). <i>The Job Descriptive Index</i> (JDI) (Smith et al., 1969).	SL se relaciona positivamente con las EP. SL se relaciona negativamente con las EN.
Rosario-Hernández y Rovira-Millán. (2013)	AL, EP, EN, CLC-G, CLC-I, y CLC-O.	Trabajadores de diferentes organizaciones de Perú (N=201)	Transversal	Escala de Emociones en el Trabajo de (Van Katwyk et al., 2000) <i>Inventario de Psicoterror Laboral de Leymann</i> (LIPT-60) (González de Rivera y Rodríguez-Abuín, 2005). Escala de Conflictos Interpersonales en el Trabajo (Spector y Jex, 1998). Índice de Conductas Laborales Contraproducentes (ICLC) (Rosario-Hernández y Rovira Millán, 2008).	AL presenta una relación positiva y significativa con las EN. AL presenta una relación negativa y significativa con EP. AL presenta una relación positiva con CLC-G, CLC-I y CLC-O. EN muestra una relación positiva con CLC-G, CLC-I y CLC-O. EP muestra una relación negativa con CLC-G, CLC-I y CLC-O.

Nota. AL: Acoso Laboral; EP: Emociones Positivas; EN: Emociones Negativas; CLC-G: Conductas Laborales Contraproducentes Generales, CLC-O: Conductas Laborales Contraproducentes; S: Satisfacción; CLC-I: Conductas Laborales Contraproducentes Interpersonales.

1.7.6 Inseguridad Laboral

La inseguridad laboral es una experiencia subjetiva de pérdida involuntaria de trabajo asociada con sentimientos de impotencia por parte del trabajador (Sverke et al., 2002). La inseguridad laboral es un factor que predispone al trabajador a padecer conductas de AL (De Cuyper et al., 2009; Quinlan, 1999, 1996; Baron y Neuman, 1996; Moreno-Jiménez et al., 2005). Así, y de acuerdo, con los resultados encontrados por Moreno-Jiménez et al. (2005), los contratos temporales se asocian al acoso psicológico debido a la inestabilidad laboral percibida, incrementando la indefensión del trabajador a todo tipo de abusos laborales: psicológicos, verbales y físicos.

Hoy en día la inseguridad laboral cobra especial importancia debido a la actual crisis económica y laboral que vivimos a consecuencia de la pandemia del Covid 19. En España la tasa de paro se situó, en el último trimestre de 2020, en torno al 16.26% en el año 2019 se situaba en el 15.55% y, en el caso de Asturias, en el año 2020 la tasa de paro, se sitúa en el 14.16% y, en el año 2019 se situaba en torno al 13.59 % según el Instituto Nacional de Estadística (INE, 2020). En estas situaciones de inestabilidad y desregulación de los mercados son propensas las manifestaciones de violencia en el trabajo, en particular, el AL (Da Rosa et al., 2013). Y entre las razones argumentadas se señalan que los trabajadores, a causa del miedo y del sufrimiento que les produce la contratación precaria y la flexibilidad en el despido, banalizan la injusticia y hasta les lleva a colaborar con ella (Dejours, 1998). Asimismo, Davenport et al. (1999), comentan que, en los entornos laborales competitivos, la sensación de inseguridad se incrementa, lo que hace que los trabajadores teman por sus puestos de trabajo. Y ante el temor de ser despedidos, puede aparecer un clima de desconfianza y AL. También, Sáez y García-Izquierdo (2001), consideran que en condiciones de inestabilidad laboral es complicado establecer relaciones duraderas con los compañeros por lo que es más probable que las personas sean tratadas de un modo abusivo.

Más recientemente, De Cuyper et al. (2009) recogen una serie de motivos por los que inseguridad y AL pueden relacionarse. En este sentido, consideran que un ambiente de inseguridad laboral suele estar cargado de chismes y rumores, rivalidad y suspicacia entre compañeros, y desatención hacia los temas de acoso psicológico, en cuanto a su prevención e intervención.

También se ha apuntado como posibles razones de esta asociación, la situación de vulnerabilidad que pueden tener las personas con contratos temporales y la menor integración, lo que puede favorecer su aislamiento (Moreno-Jiménez et al., 2005). Estos resultados fueron refrendados en otro estudio posterior, donde también se asoció la variable, inestabilidad laboral, con el aislamiento social de la víctima (Moreno-Jiménez, et al., 2008). El miedo a perder el trabajo, la inseguridad en el mismo, el escaso control sobre elementos del propio contrato se ha convertido en características del trabajo actual y, especialmente tras la crisis del coronavirus. De hecho, un sector especialmente afectado por esta situación es el sector de la hostelería. De los 1.7 millones de personas empleada en el sector, antes de la crisis del Covid 19, sólo continúan trabajando 1.4 millones (INE) de éstos el 63% estaban acogidos al ERTE durante mayo del 2020. Por otra parte, y según la VII Encuesta de Condiciones de Trabajo elaborado por el (Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo (INSST), en España el porcentaje de asalariados que trabajan sin estar dados de alta en el sistema de la seguridad social representa el 2.9%, dicho porcentaje es significativamente más alto para trabajadores de hostelería (9.8%). Un estudio desarrollado en Londres documenta cómo los hoteleros recurren cada vez más a las agencias de trabajo temporal, como un mecanismo para reducir costes salariales, de forma permanente aplicando procesos de externalización (Evans et al., 2007; Knox, 2010). Según otra investigación llevada a cabo por Tian et al. (2014), en el sector de la hostelería, sobre la relación

entre la inseguridad laboral y las conductas laborales contraproducentes (tales como el AL) pone de manifiesto una correlación significativa y positiva entre ambos ($\beta=.17$, $p<.01$). Señalando que, entre las muchas consecuencias negativas que pueda suponer la inseguridad laboral para la organización, las conductas contraproducentes son las más perjudiciales, además del daño que supone para los trabajadores que sienten que sus trabajos están en peligro. Los empleados que perciben la inseguridad laboral responsabilizan a la organización de su sufrimiento y pueden vengarse de la organización cometiendo un comportamiento destructivo dirigido hacia la organización (Kinnunen et al., 2000). Lo que supone que la inseguridad laboral es un precedente importante de este tipo de conductas contraproducente,

Por lo tanto, la inseguridad laboral es un estresante organizacional. Los trabajadores inseguros tienden a culpar a la organización de esta situación al considerar que ha roto con el compromiso no escrito de ofrecer condiciones laborales seguras (Greenhalgh y Rosenblatt, 1984), y ante esta situación es posible de surjan procesos de AL (Salin, 2003).

1.7.7 Conflicto trabajo-familia

La conciliación trabajo-familia nunca ha sido un tema fácil a partir del momento histórico en el que la mujer entra a formar parte de la fuerza de trabajo en condiciones de igualdad (Moreno-Jiménez y Báez, 2010). El desarrollo de carreras, del hombre y la mujer, ha supuesto una reorganización de los tiempos de matrimonio y de los roles de maternidad-paternidad a veces difíciles de conciliar con las exigencias laborales. En España, la tasa de actividad de las mujeres en el tercer trimestre de 2020 se sitúa en el 52.53% (INE, 2020). Esta incorporación ha supuesto cambios en la estructura familiar y conlleva dificultades para compaginar el trabajo y la familia (Moreno-Jiménez y Báez, 2010).

El conflicto entre el trabajo y la familia es “una forma de conflicto entre roles en el que las presiones del rol del trabajo y la familia son mutuamente incompatibles” (Greenhaus y Beutell, 1985, p. 77). Asimismo, la investigación ha demostrado que las direcciones del conflicto (trabajo a familia y familia a trabajo) son distintas y pueden tener antecedentes y consecuencias únicos (Frone, 2003; Grzywacz y Marks, 2000). Sin embargo, Frone et al. (1992) postulan que hay una relación mutua entre los conflictos trabajo-familia y familia-trabajo, basados en el supuesto, por ejemplo, si una sobrecarga en el trabajo comienza a interferir con las obligaciones de la familia, estas obligaciones insatisfechas pueden comenzar a interferir con las funciones del trabajo. Por consiguiente, el interés investigador en el conflicto de los roles tiene que dirigirse a las consecuencias negativas demostradas en la calidad de vida en ambos dominios de trabajo y familia y a entender completamente la interfaz de trabajo-familia (Montenegro, 2007). En líneas generales, el conflicto entre el trabajo y la familia tiene como resultado una menor satisfacción laboral y satisfacción con la vida (Kossek y Ozeki, 1998) y una mayor angustia psicológica (Burke y Greenglass, 1999). El conflicto entre la familia y el trabajo resulta menor autoeficacia en el trabajo (Netemeyer et al., 1996) y una disminución de la eficacia, el vigor, la dedicación y la absorción de los empleados (Brummelhuis et al., 2010).

Bajo una línea de investigación orientada al bienestar y la salud de las personas, Tepper (2000) pudo comprobar que las personas que percibían que sus supervisores eran abusivos y acosadores, experimentaban mayor nivel de conflicto trabajo-familia. El malestar que padece la víctima de AL produce efectos colaterales (Einarsen, 1999; Yamada, 2003), ya que el entorno familiar del afectado sufrirá las consecuencias de tener una persona cercana amargada, desmotivada, sin expectativas ni ganas de trabajar, y que padecerá-posiblemente algún tipo de alteración psicológica (Leymann, 1996; Pérez-Bilbao et al., 2001) siendo posible que estos individuos lleguen a ser muy susceptibles e hipersensibles a la crítica, con actitudes de desconfianza y con conductas de aislamiento, evitación o por otra parte, de agresividad y

hostilidad. Bajo esta línea de investigación, también destacan los trabajos como el de Sanz-Vergel y Rodríguez-Muñoz (2011), en una muestra de trabajadores del sector de comunicaciones ($N=441$), quienes ponen de manifiesto no sólo la relación entre AL y problemas de salud; insomnio ($\beta=.27$; $p<.01$), síntomas somáticos ($\beta=.37$; $p<.01$), y ansiedad ($\beta=.49$; $p<.01$), sino que también observaron la relación entre acoso psicológico y conflicto trabajo-familia ($\beta=.37$; $p<.01$). E incluso, avanzando un poco más, destacan el papel mediador del conflicto trabajo entre el AL y los problemas de salud en el insomnio ($z = 5.76$, $p<.001$), en los síntomas somáticos ($z = 6.09$, $p<.001$), y en la ansiedad ($z = 6.67$, $p<.001$) los resultados de la prueba Sobel (1982) indican que el descenso de la predicción del AL sobre los problemas de salud resultó significativo.

Tres años más tarde, los trabajos de Gómez et al. (2014), también destacan el papel moderador del conflicto trabajo-familia y la facilitación trabajo-familia en relación a indicadores de salud, en este caso los estudios se llevaron a cabo en una muestra de profesores universitarios ($N=302$), y entre los hallazgos encontrados para el conflicto trabajo-familia; agotamiento emocional ($\beta=.58$; $p<.01$), cinismo ($\beta=.40$; $p<.01$), eficacia profesional ($\beta=-.29$; $p<.01$), depresión ($\beta=.29$; $p<.01$) y respecto a facilitación familia-trabajo en relación con agotamiento emocional; ($\beta=.92$). Con estos resultados, Gómez et al. (2014) afirmaban que el conflicto trabajo-familia era un moderador importante entre algunas condiciones laborales negativas e indicadores de salud. Si bien en este estudio se destacó que las mujeres experimentaban mayor conflicto trabajo-familia que familia-trabajo. Ante tales evidencias, existe una fuerte inquietud por la búsqueda de factores que contribuyan a reducir los efectos negativos del conflicto trabajo-familia, identificándose la satisfacción laboral (Calvo-Salguero et al., 2011), o las atribuciones internas y externas (Rodríguez y Nouvillas, 2007).

Para finalizar este apartado, haremos referencia al sector de la hostelería, un sector donde las empresas requieren una elevada disponibilidad (O'Neill, 2012), muchos de ellos ofrecen sus servicios las 24 horas al día los 365 días del año, lo que supone horarios irregulares y excesivas cargas de trabajo (Babin y Boles, 1998; Singh, 2000). Además, los cambios en las condiciones sociales (aumento de mujeres en el mercado de trabajo, mayores responsabilidades familiares, cuidado de padres, parientes mayores, hijos) generan altos niveles de estrés no sólo en el trabajador sino también en el ámbito familiar (Cleveland et al., 2007). Según Yavas et al. (2008) un estudio llevado a cabo en una muestra de 342 participantes del sector de la hostelería, concluyeron que el conflicto entre trabajo-familia como familia-trabajo no son predictores significativos de la intención de abandono del trabajo ($\beta=0.1$; $\beta=0.18$). Un dato sorprendente, según Yavas et al. (2008), ha sido la relación entre el conflicto trabajo-familia y el desempeño laboral que representa una relación positiva ($\beta=.62$) mientras que mantiene el conflicto familia-trabajo mantiene una relación negativa con el desempeño del trabajo ($\beta=-.06$). El conflicto trabajo-familia parece motivar el desempeño laboral y una explicación plausible pudiera ser que concentrarse en el trabajo protege de mayores tensiones y al tiempo que permite un mejor rendimiento, resultado coincidente con (Van Dyne et al., 2002) pero no con Frone et al. (1992). Tal y como señala Yavas et al. (2008) estos resultados corroboran que los conflictos trabajo-familia y familia-trabajo son conceptos distintos pero relacionados conceptualmente lo que se muestra coincidente con otros autores Netemeyer et al. (1996).

En definitiva, y según las investigaciones anteriores el conflicto trabajo familia entendido como la necesidad de responder a las demandas del trabajo asalariado y del trabajo doméstico familiar al mismo tiempo tiene como resultado una menor satisfacción laboral (Kossek y Ozeki, 1998) y una mayor angustia psicológica (Burke y Greenglass, 1999) en consecuencia peor salud. En la Tabla 12 se recoge un resumen de los estudios presentados en este apartado.

Tabla 11. Estudios conflicto trabajo-familia

Autor	Variable/s	Sector /Tamaño Muestra	Tipo de estudio	Medida Cualitativa/Cuantitativa	Principales Hallazgos
Sanz-Vergel et al. (2011)	AL, CTF CFT y S	Trabajadores de Telecomunicaciones (N=441)	Transversal	<i>Short-Negative Acts Questionnaire</i> (NAQ-S) (Notelaers y Einarsen., 2008). <i>General Health Questionnaire</i> , (GHQ-28) (Goldberg y Hillier, 1979). <i>Work-family conflict</i> adaptación (Moreno-Jiménez et al., 2009) de <i>Survey Work-home Interaction Nijme Gen</i> (SWING). Geurts et al. (2005).	AL mantiene relación positiva y significativa con problemas de S. AL mantiene relación positiva y significativa con CTF.
Yavas et al. (2008)	DR, CTF CFT	Empleados de Hostelería (N=342)	Transversal	<i>Work-family conflict and family-work</i> . Netemeyer et al. (1996) y Boles et al. (2001). <i>Emotional Exhaustion</i> . Maslach y Jackson (1981). <i>Job Performance</i> . Boshoff y Allen (2000).	CTF mantiene una relación positiva con el DR. CFT mantiene una relación negativas con el DR.
Gómez et al. (2014)	CTF, CFT y S	Profesores (N=302)	Transversal	Escala de transferencias familia-trabajo (Grzywacz y Marks, 2000) <i>General Health Questionnaire</i> , (GHQ-28) (Goldberg y Hillier, 1979) Cuestionario de contenido de trabajo JCQ. (Gómez, 2011).	CTF mantiene una relación positiva con problemas de S. CTF mantiene una negativa con el DR.

Nota. AL: Acoso Laboral; CTF: Conflicto Trabajo Familia; CFT: Conflicto Familia Trabajo; S: Salud; DR: Desempeño de Rol

1.7.8 Otros factores de riesgos y factores protectores de riesgo

El esfuerzo en el trabajo se desempeña como parte de un proceso de intercambio que se organiza socialmente, cuyas recompensas sociales se distribuyen por medio de tres sistemas de transmisión: dinero, estima y oportunidades de carrera. Cuando existe una falta de equivalencia entre costos y beneficios o un alto control y una baja recompensa, se puede producir un estado de angustia y situación de estrés, con propensión hacia reacciones a nivel emocional y fisiológico, lo que aumenta la probabilidad de ser un objetivo a la exposición a AL (Guglielmi et al., 2018). De acuerdo con investigaciones previas, existen varios mecanismos que posiblemente expliquen esta asociación: los empleados frustrados y tratados injustamente pueden violar las normas y, por lo tanto, son castigados y no reciben una recompensa suficiente (Neuman y Baron, 2003).

Bajo esta línea, el modelo Desequilibrio Esfuerzo Recompensa postula que los efectos adversos más fuertes para la salud y el bienestar tienen lugar si las condiciones laborales y personales actúan simultáneamente (Siegrist et al., 2004). Estos sentimientos, de no tener un trato justo unido a las decepciones de recibir recompensas inapropiadas, van acompañadas de situaciones estresantes (Siegrist et al., 2004). Por lo tanto, trabajar duro sin recibir una adecuada apreciación o sin ser tratado de manera justa son ejemplos de esta situación. La discrepancia entre los esfuerzos realizados en el trabajo y las recompensas recibidas es considerada como un determinante crucial de las reacciones estresantes y sus efectos adversos sobre la salud. Esta situación de desequilibrio entre factores de riesgos y factores protectores/amortiguadores del riesgo puede dar lugar a problemas de salud mental (Bonde, 2008), que una vez más se ha demostrado que aumenta el riesgo de estar sujeto a exposición posterior al AL (Nielsen y Einarsen, 2012). En este sentido, los factores de riesgo serían el esfuerzo extrínseco y la sobreimplicación y los factores protectores/ amortiguadores el estatus financiero, la estima y la seguridad laboral.

En cuanto al esfuerzo extrínseco, se refiere a la carga laboral cuantitativa y cualitativamente percibida, el incremento de las demandas laborales en el pasado reciente y las exigencias físicas percibidas en el trabajo, es decir, la dedicación excesiva al trabajo y las actitudes relacionadas con el trabajo por parte del trabajador (Fernández- López et al., 2005). El compromiso excesivo o sobreimplicación, se refiere a la dedicación excesiva en el trabajo, los sentimientos positivos y negativos y las actitudes relacionadas con el trabajo por parte del trabajador. Un alto nivel de sobreimplicación conduce al mayor riesgo de mala salud y de malestar físico y psicológico, existe evidencias de que el compromiso excesivo mantenido a lo largo del tiempo puede considerarse un factor de riesgo en sí mismo (Siegrist, 1996). Sin embargo, en una investigación llevada a cabo por Mathisen et al. (2008), con una muestra de (N=207) de empleados de hostelería, el compromiso excesivo o sobreimplicación mantiene una relación negativa con el AL ($r=-.32$; $p<.001$).

El estatus financiero, referido a las oportunidades de promoción, de ascenso y percibir un sueldo adecuado. La estima, referido a la valoración y apoyo por parte de superiores y compañeros y en el trabajo. Y la seguridad laboral; referido a la estabilidad del empleo. El énfasis puesto en la recompensa social parece justificado, dado que se asume que estas expectativas han quedado impresas, a lo largo del proceso evolutivo, en las estructuras cerebrales humanas como una «regla» básica del intercambio social, la «regla» de la reciprocidad y la justicia (Cosmides y Tooby, 2006). Más aún, existe un creciente corpus de conocimiento acerca del poderoso papel regulador de un sistema cerebral específico que relaciona la motivación y la recompensa con el bienestar personal e interpersonal (Blum et al., 2008).

En el caso de la satisfacción laboral, dado que la situación de desequilibrio impide al trabajador cumplir sus objetivos y ser eficaz en el trabajo, ello afectaría a los sentimientos de placer asociados al trabajo provocando evaluaciones negativas del mismo, es decir, insatisfacción laboral (Moura et al., 2014; Orgambidez-Ramos et al., 2014). A este respecto López-Araujo et al. (2007) en una muestra de soldados profesionales (N=779) encontraron una relación negativa y significativa entre la satisfacción laboral y diferentes estresores, entre ellos, factores intrínsecos del trabajo ($r=-.32$), desempeño de rol ($r=-.30$), relaciones con otro ($r=-.26$), estructura y clima organizacional ($r=-.42$), relación trabajo-familia ($r=-.25$) etc. Concluyeron que todos estos factores de riesgo reducen significativamente la satisfacción laboral. También se ha señalado que el aumento de estresores disminuye el compromiso del trabajador, la productividad e incluso aumenta el número de accidentes de trabajo (Butt et al., 2019)

Para finalizar este apartado, haremos referencia al sector de la hostelería, no ajeno a episodios de tensión y situaciones de estresantes, debido a las características de su trabajo, cargas de trabajo excesiva y presión de tiempo, tareas monótonas y repetitivas, contacto continuado con clientes lo que en ocasiones lleva a situaciones tensas, falta de formación etcétera (Brees et al., 2013; Hoel y Einarsen, 2003; Meloury y Signal, 2014; O'Neill y Davis, 2011). Si tenemos en cuenta las diferentes ocupaciones, hay estudios que señalan que las relaciones entre camareros y personal de cocina como conflictivas y tensas. Según un estudio llevado a cabo en Estados Unidos muestra que las bromas hechas por el personal de cocina a los camareros, cuando están particularmente presionados por el trabajo, alimentan el conflicto entre los grupos (Brown y Keegan, 1999). En cuanto a camareras de pisos, son trabajos que suelen ser muy estresante (Lee y Krause, 2002) tienen que hacer el trabajo bajo una supervisión estrecha y negativa, sin participación en la toma de decisiones relevantes, además de sentirse infravaloradas (Onsøyen et al., 2009).

Para completar estos estudios y avanzar más sobre el tema, a continuación, veremos las consecuencias del AL en la salud tres niveles diferentes, individual, social y organizacional y, posteriormente para cerrar este capítulo como afecta a la satisfacción laboral.

1.8 CONSECUENCIAS DEL ACOSO Y SU RELACIÓN CON LOS RIESGOS PSICOSOCIALES

Brodsky (1976) nos alertó sobre el hecho de que “los efectos del AL sobre sus víctimas pueden ser devastadores” (p. 38). Las consecuencias del AL son de diversa índole afectando no sólo a la salud, sino que también provoca insatisfacción del trabajador (Salin 2003; Zapf et al., 1996).

1.8.1 El bienestar laboral

Un amplio número de estudios han mostrado que las situaciones de AL conllevan una serie de consecuencias negativas para; (i) el individuo, (ii) la organización y (iii) para la sociedad (Bentley et al., 2012; Hauge et al., 2010; Mohan y Sivaraman, 2017; Molero et al., 2016; Madrigal y Calderón, 2015; Verona et al., 2014).

A nivel individual, el AL puede conducir a graves problemas como inseguridad, culpabilidad, depresión (Hogh et al., 2011; Mikkelsen y Einarsen 2002; Zapf y Einarsen, 2005), irritabilidad (Niedl, 1996), deterioro de la salud mental (Zapf et al., 1996; Vie et al., 2011) e incluso síntomas de estrés postraumático (Matthiesen y Einarsen, 2004; Nielsen y Einarsen, 2012) que incapacitan y lesionan a las personas de manera grave. No obstante, tal y como señalan Trijueque et al. (2010) para que sea diagnosticado un estrés postraumático la persona debe haber sido expuesta a un acontecimiento de tal magnitud que su integridad física o la de otros se haya visto amenazada (APA, 2002), situación que no se produce habitualmente en los

supuestos de AL, donde la violencia más utilizada es la psicológica, por ello, hay autores que opinan que se deben considerar otras etiquetas diagnosticas (Mikkelsen y Einarsen, 2002). Por su parte, Nielsen et al., 2015, también señalaban que no estaba claro si el AL puede considerarse una causa de síntomas de estrés postraumático, por lo que, con la intención de mejorar la comprensión sobre AL y estrés postraumático, llevaron a cabo un meta-análisis, en el que analizaron 26 artículos, y concluyeron que sí había asociación entre AL y síntomas de estrés postraumático estableciendo una correlación promedio ($r=.42$; $p<.01$). También se asocia con ideas suicidas (Galanaki y Papalexandris, 2013; Nielsen et al., 2015), y dificultades para dormir (Hansen et al., 2014).

A nivel organizacional, el AL se ha relacionado con un incremento del absentismo, menor compromiso de los empleados, ambientes de mala calidad y alta rotación, menor compromiso de los empleados y generación de un mal ambiente laboral (Einarsen et al., 2011; Hoel et al., 2011; Power et al., 2013; Samnani y Singh, 2012). De las anteriores, la rotación en el trabajo es la consecuencia organizacional que ha recibido mayor atención en la investigación, y se ha visto como una estrategia de afrontamiento ya que aleja a los individuos expuestos de la fuente del problema (Glambek et al., 2014; Park y Ono, 2016; Zapf y Gross, 2001). No obstante, los cambios en el mercado de trabajo, la falta de movilidad y las dificultades para encontrar un nuevo empleo pueden evitar que las víctimas abandonen sus trabajos (Tepper, 2000; Glambek et al., 2014), por lo que, junto a las habilidades y desarrollo de la carrera de los trabajadores acosados, juegan un importante papel en estas decisiones. Aylan y Koç (2016) llevaron a cabo un estudio, con el objeto de examinar la relación entre el AL y la intención de dejar el trabajo, obteniendo una correlación positiva y significativa ($r=.36$; $p<.01$). Las correlaciones más fuertes fueron entre las formas de ataque a la víctima y la intención de irse ($r=.40$; $p<.01$). Estos resultados muestran que las personas sometidas a AL tienen mayor posibilidad de irse y abandonar el trabajo. Siendo importante las actuaciones de los gerentes para evitar este tipo de conductas, lo que pudiera considerarse una falta de responsabilidad social no atajar este problema. Se han ofrecido distintas explicaciones a la relación entre AL y la rotación laboral. Algunos pueden abandonar sus empleos por desesperación o como resultado de problemas de salud prolongados (Einarsen et al., 1994). Otros pueden ser expulsados o forzados a salir de su organización contra su voluntad (Leymann 1996; Zapf y Gross, 2001), como táctica para deshacerse de empleados considerados improductivos o inadecuados, evitando así pagar los costes asociados al despido (Einarsen et al., 1994; Lee, 2000). Los motivos personales para permanecer en el puesto de trabajo, como el deseo de venganza, o la esperanza de justicia y la creencia en que el problema se resolverá (Kile, 1990), pueden ser una de las razones que expliquen la débil relación existente entre el acoso psicológico y la rotación laboral (Einarsen et al., 2003). Dejar la organización puede ser una estrategia de afrontamiento ya que aleja a los individuos expuestos de la fuente del problema (Zapf y Gross, 2001).

A nivel social, tras los procesos de ansiedad, estrés postraumático u otros, los costes de protección del trabajador aumentan. Si, además, las secuelas psicológicas provocadas por la situación de AL llevan a la inhabilitación profesional de la persona debido a su dificultad para reincorporarse al mundo laboral, el coste es aún mayor. En España el gasto sanitario directo de los trastornos mentales y del comportamiento atribuibles al trabajo en el 2010 oscilaba de entre 150 y 372 millones de euros. Este gasto representa entre el 0.24% y el 0.5 % del gasto sanitario español para ese año (Burón y Álvarez, 2013). En Asturias, en el año 2013 este gasto ocasionado por trastornos mentales ascendía a 931.873 €. El importe fue parecido entre hombres (53%) y mujeres (47%). Sin embargo, en los hombres el mayor gasto se produjo a consecuencia del abuso de sustancias y, en el caso de las mujeres fue debido a episodios depresivos (García-Gómez et al., 2018).

En definitiva, es importante, que tanto las instituciones públicas, las empresas y, la sociedad en general, tomen conciencia de la problemática que supone este tipo de agresión y se avance en el desarrollo de un marco legal que consideren punibles este tipo de violencia. La salud de los trabajadores (física, mental y social) debe ser una prioridad para las organizaciones principalmente porque redundará en un beneficio mutuo, creando trabajadores comprometidos que contribuyan favorablemente al logro de los objetivos organizacionales. Además de las consecuencias anteriores, el AL también se ha relacionado con la disminución de la satisfacción laboral, la motivación en el trabajo y el compromiso organizacional (Bowling y Beehr, 2006, Einarsen et al., 2003), que veremos a continuación.

1.8.2 La satisfacción laboral

Se entiende por satisfacción laboral un estado emocional positivo o placentero resultante de la percepción subjetiva de las experiencias laborales de cada persona (Locke, 1976, p. 1300). Más recientemente, algunas definiciones hablan de la satisfacción como una orientación afectiva positiva hacia el empleo (Price y Mueller, 1986). Parece ser más aclaratoria la definición que considera la satisfacción laboral como una actitud o conjunto de actitudes desarrolladas por la persona hacia su situación de trabajo. Estas actitudes pueden ir referidas hacia el trabajo en general o hacia facetas específicas del mismo (Fernández-Ríos y Sánchez, 1997; Peiró, et al., 1995). La satisfacción laboral constituye uno de los fenómenos más estudiados del siglo XX (Judge et al., 2017) en el campo del comportamiento organizacional y la psicología organizacional (Pujol-Cols y Dabos, 2018). Siendo considerada un determinante importante del bienestar del individuo, tanto desde el punto de vista, de su salud física como mental (Grant et al., 2009; Tsaousis et al., 2007; Schat et al., 2005).

Existen evidencias de que el AL afecta a la satisfacción de los trabajadores (García-Izquierdo et al., 2006; Einarsen et al., 1998). En relación a este tema, varias investigaciones estudiaron la relación entre AL y satisfacción laboral, encontrando una relación negativa entre AL y satisfacción (Hoel y Cooper, 2000; Keashly y Jagatic, 2000).

Según los trabajos de Topa et al. (2006) basado en entrevistas a miembros de Cuerpos de Emergencias y Seguridad del Estado español (bomberos, soldados profesionales, miembros de Protección Civil), encontraron que el AL influía negativamente sobre la satisfacción laboral ($r = -.44$; $p < .001$). Posteriormente, a través de un meta-análisis de Topa et al. (2007), con un total de 93 muestras, confirmaron claramente las relaciones significativas entre el AL y la satisfacción laboral ($r = -.20$; $p < .05$) obteniendo un coeficiente de validez corregido .11 criterio (Cohen, 1988). E incluso al año siguiente, estos autores, a través de nuevo meta-análisis, Topa et al. (2008), con un total de 106 trabajos, ratificaron el mismo patrón de resultados ya señalados y, añaden el impacto negativo del acoso sexual en relación a la satisfacción con su supervisor y compañeros. En ambos casos, como era de esperar, esta influencia fue negativa y de similar intensidad, con un impacto ($r = -.25$) sobre la satisfacción en relación con el jefe y ligeramente menor que en la satisfacción en relación con los colegas ($r = -.26$) en el caso de militares, y esta tendencia fue observada en el resto de ocupaciones; para educación; el impacto de satisfacción supervisor ($r = -.33$) y compañero ($r = -.30$), y en ocupaciones varias, impacto de satisfacción supervisor ($r = -.22$ y compañero ($r = -.23$), tamaño medio ponderado del efecto .21, criterio (Cohen, 1988).

Más recientemente, Patlán-Pérez (2019), en una muestra de 135 trabajadores del sector público, encontró que el acoso sexual, las amenazas y los castigos estén asociados significativamente a la satisfacción respecto a los jefes ($\beta = -.21$, $\beta = -.71$, $\beta = -.63$ respectivamente, todas $p \leq .05$). Considera que es importante no descuidar, tales factores de AL, a fin de no deteriorar más dicha relación. Por otro lado, también destaca que el AL no está

asociado con la satisfacción, en relación a los compañeros, ni con la satisfacción del trabajo en sí mismo ($\beta=.08$; $\beta=-.03$), resultados no concordantes con los trabajos de Topa et al. (2007). Por lo que se refiere a la relación entre AL y los problemas de salud, también encontraron una asociación significativamente y positiva; tal es el caso de los trastornos psicosexuales y depresión ($\beta=.77$; $\beta=.78$), respectivamente, ambos $p\leq.01$). Asimismo, también se muestra una relación significativa del AL con ansiedad ($\beta=.49$; $p\leq.05$) y depresión ($\beta=.82$; $p\leq.01$). En general, los resultados anteriores sí parecen apoyar un efecto significativo y negativo entre el AL y la satisfacción, resultados que se muestran, en un principio, coincidentes.

Para finalizar este apartado, nos referimos al sector de la hostelería, los estudios llevados a cabo por Mathisen et al. (2008) confirman los mismos resultados anteriores, el AL se relaciona negativamente con la satisfacción laboral ($r=-.30$; $p <.01$) y además positivamente con la intención de dejar el trabajo ($r=.21$; $p <.01$). Las tasas de AL en la industria hostelería son mayores a otros sectores de actividad y, en especial en los restaurantes, hoteles de lujo (12%) (Mathisen et al., 2008).

En resumen, las investigaciones anteriores confirman la relación entre AL y satisfacción (García-Izquierdo et al., 2006; Price y Mueller, 1986) señalando los efectos nocivos que provocan en la satisfacción de los trabajadores. En la Tabla 13 se muestra un resumen de los resultados incluidos en este apartado.



Tabla 12. Estudios que relacionan acoso y satisfacción laboral

Autor	Variable/s	Sector / Tamaño Muestra	Tipo de estudio	Medida Cualitativa / Cuantitativa	Principales Hallazgos
Topa et al. (2006)	AL y SL.	Miembros de Cuerpos de Emergencias y Seguridad del Estado español (bomberos, soldados profesionales, miembros de Protección Civil). (N=151)	Transversal	SL Escala elaborada <i>ad hoc</i> para la investigación. <i>Negative Acts Questionnaire</i> (NAQ) (Einarsen y Raknes, 1997).	AL mantiene una relación negativa con la SL.
García-Izquierdo et al. (2006)	AL y SL	Personal Sanitario (N=520)	Transversal	<i>Negative Acts Questionnaire</i> de Einarsen y Raknes (1997) adaptación realizada por García-Izquierdo et al. (2004) <i>General Health Questionnaire</i> (GHQ-28) (Goldberg et al., 1979)	AL mantiene una relación negativa con la SL.
Topa et al. (2007)	AL y SL.	Documental (N=93 Estudios)	Meta-análisis	*Base de datos (<i>PsycInfo</i> , <i>Eric</i> , <i>EconLite</i> , <i>Academic Search Premier</i>).	AL mantiene una relación negativas y significativas con la SL.
Topa et al. (2008)	AL, AS y SL.	Documental (N=106 Estudios)	Meta-análisis	*Base de datos (<i>PsycInfo</i> , <i>PsycArticles</i> , <i>ERIC</i> , <i>Academic Search Premier</i> , <i>Business Search Premier</i> , y <i>Econlit</i>).	AL mantiene una relación negativas y significativas con la SL.
Mathisen et al. (2008)	AL, SL e intención de irse.	Empleados Hostelería (N=207)	Transversal	<i>Negative Acts Questionnaire</i> (NAQ) (Einarsen y Raknes, 1997), Hoel et al. (2001). Satisfacción medida con 1 ítem global. Intención de irse medido con 1 ítem	AL mantiene una relación negativa y significativas con la SL y positiva y significativa con la intención de irse del Trabajo.
Patlán-Pérez (2019)	AL y SL.	Sector Público (N=135)	Transversal	Escala Mexicana de AL en el Trabajo de Uribe (2013). Escala de SL de López (1999) Escala de Desgaste Ocupacional de Uribe (2010).	AL mantiene un relación negativa y significativa con la SL. AL y SL en relaciones con compañeros no son significativas AL mantiene una relación positiva con trastornos psicosexuales y depresión.

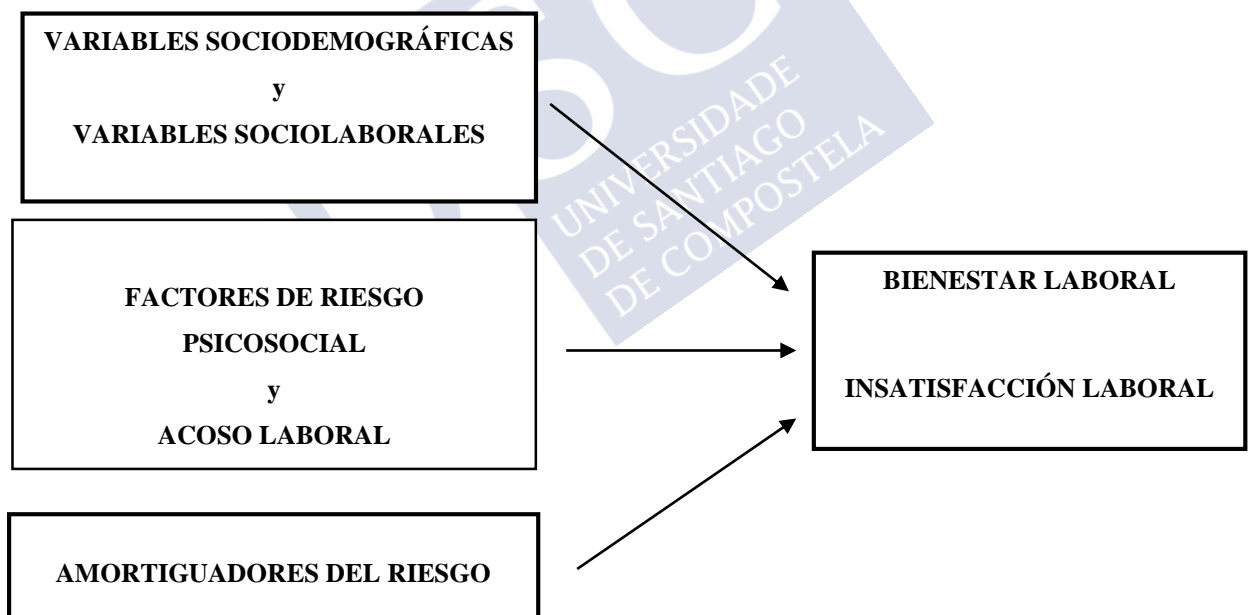
Nota. AL: Acoso Laboral; SL: Satisfacción Laboral; AS: Acoso Sexual . *Estudios realizados a partir de Bases de Datos

1.9 CONCLUSIONES

A partir de la revisión de la literatura se propone el siguiente modelo para el estudio del AL (Figura 3). En este modelo se incluye, por un lado, tanto las variables sociolaborales y sociodemográficas como las variables psicosociales/organizacionales / (Relaciones sociales, el Liderazgo, el Conflicto de rol, la Ambigüedad de rol, la Justicia organizacional, el Trabajo emocional, la Inseguridad laboral, el Conflicto trabajo-familia, Esfuerzo extrínseco, Inseguridad en el trabajo, Sobreimplicación, además del Estatus financiero y Estima (amortiguadores) y por último el AL, sin la pretensión de restar importancia a otras variables contextuales y, por otro lado, el bienestar y la satisfacción con la finalidad de explorar la relación que presentan en relación AL. También se analizarán cómo estas variables independientes pueden actuar sobre el bienestar y la satisfacción de los trabajadores.

Pues entendemos que, si la investigación psicológica sobre el AL pretende estar orientada a la prevención del fenómeno y al diseño de intervenciones eficaces es necesario profundizar en su conocimiento y comprensión, por lo que proponemos un estudio exploratorio sobre el AL en trabajadores pertenecientes al sector de la hostelería.

Figura 3. Modelo propuesto estudio del acoso laboral





III PARTE EMPIRICA

1. OBJETIVOS DE ESTUDIO

En esta parte empírica se abordan dos estudios que responden al objetivo principal de esta tesis: lograr un mejor conocimiento sobre el AL dentro del sector hostelero, especialmente respecto a determinadas variables sociodemográficas, sociolaborales, así como variables psicosociales/organizacionales que a su vez pueden ser predictoras no sólo de insatisfacción laboral sino incluso del bienestar de los trabajadores. Para concretar nuestro principal objetivo y abordarlo de manera más exhaustiva a continuación se detallan los objetivos específicos e hipótesis que se persiguen en cada uno de ellos.

Estudio 1: Este estudio es de tipo cualitativo y se realiza mediante el análisis documental de sentencias. En él se lleva a cabo un estudio de las sentencias de todos los Tribunales Superiores de Justicia de España comprendidas en el periodo 2000-2016. Nuestro objetivo es analizar el factor de riesgo psicosocial AL, en el sector hostelería, desde la perspectiva judicial. En este sentido, nos interesa cuantificar el número de sentencias, conocer qué requisitos son necesarios en el trámite de las demandas y qué tipo de AL que se da con mayor frecuencia, la distinción por género, la relación que guarda con las características organizacionales (ejemplo, el modelo de contrato laboral), así como las actuaciones seguidas y las resoluciones que se dictan. Ello nos permitirá mostrar no sólo los avances conseguidos sino también las carencias y limitaciones en la defensa y protección frente al AL.

Estudio 2. Este estudio es de tipo cuantitativo y tiene como objetivo principal analizar la relación que determinadas variables sociolaborales, sociodemográficas y psicosociales/organizacionales presentan en relación con el AL, así como determinar la influencia que estas variables de estudio pueden presentar sobre la insatisfacción laboral y el bienestar de los trabajadores del sector hostelero. Para ello dentro de este estudio nos planteamos diferentes objetivos.

Objetivo 1: Llevar a cabo análisis descriptivo de la muestra en función de variables sociodemográficas y sociolaborales a fin de obtener una visión general de la muestra de estudio.

Objetivo 2: Analizar la fiabilidad y las propiedades psicométricas de las escalas utilizadas en una muestra representativa del sector hostelero. Específicamente con este análisis lo que se busca examinar la estructura y la confiabilidad de los instrumentos a través de los correspondientes análisis factoriales.

Objetivo 3: Nos planteamos identificar determinadas variables sociodemográficas, sociolaborales, psicosociales/organizacionales relacionadas con el AL. Para ello se realizarán tablas de contingencia y posteriormente se aplicarán la técnica de *ji cuadrado* (χ^2) para analizar la posible existencia de diferencias significativas. También se llevará a cabo un análisis correlacional entre las variables para conocer su comportamiento respecto AL.

Objetivo 4: Analizar qué variables sociolaborales, sociodemográficas, psicosociales/organizacionales, objeto de este estudio, predicen mejor el bienestar y la insatisfacción de los trabajadores en procesos de AL en el sector hostelero. Adicionalmente, se comprobará, sí dentro de este sector, los resultados anteriores presentan algún tipo de variación respecto a aquellos puestos de trabajo que exigen un contacto más directo con el cliente en relación al resto de puesto de trabajo.

En base a estos objetivos anteriores se plantean las siguientes hipótesis

Respecto al Estudio 1, no se plantean hipótesis por ser un objetivo de carácter documental y exploratorio.

En cuanto al Estudio 2, con relación al **Objetivo 1 y 2** no se plantean hipótesis por ser objetivos de tipo exploratorio y descriptivo.

En cuanto al **Objetivo 3**: en base a los estudios que hemos encontrados en las revisiones previas, se plantea las siguientes hipótesis:

Hipótesis 1(H1) e Hipótesis 2(H2): Teniendo en cuenta las discrepancias encontradas en la literatura científica en relación a variables sociolaborales planteamos las H1a, H1b, H1c (género, edad y nivel de estudios) y sociodemográficas H2a y H2b (tamaño de empresa y experiencia) (apartado 1.6 de esa tesis), no habrá diferencias estadísticamente significativas en relación a las situaciones de AL respecto a indicadores sociodemográficos y sociolaborales.

Hipótesis 3(H3): Se espera una asociación negativa y significativa entre AL y las relaciones sociales.

Hipótesis 4(H4): Se espera una asociación negativa y significativa entre el AL y liderazgo.

Hipótesis 5(H5): Se espera una asociación positiva y significativa entre el AL y el conflicto de rol.

Hipótesis 6(H6): Se espera una asociación positiva y significativa entre el AL y la ambigüedad de rol.

Hipótesis 7(H7): Se espera una asociación negativa y significativa entre el AL y la justicia.

Hipótesis 8(H8): Se espera una asociación positiva y significativa entre el AL y el trabajo emocional.

Hipótesis 9(H9): Se espera una asociación positiva y significativa entre AL e inseguridad laboral.

Hipótesis 10(H10): Se espera una asociación positiva y significativa entre AL y el conflicto trabajo-familia.

Hipótesis 11(H11): Se espera una asociación positiva y significativa entre el AL esfuerzo extrínseco.

Hipótesis 12(H12): Se espera una asociación positiva y significativa entre el AL y estatus financiero (falta de estatus).

Hipótesis 13(H13): Se espera una asociación positiva y significativa entre el AL sobreimplicación.

Hipótesis 14(H14): Se espera una asociación positiva y significativa entre AL e inseguridad en el trabajo.

Hipótesis 15(H15): Se espera una asociación positiva y significativa entre el AL y estima (falta de estima).

En relación al **Objetivo 4**: un amplio número de estudios han mostrado que determinadas variables sociolaborales, sociodemográficas y organizacionales/ psicosociales conllevan una serie de consecuencias negativas para el bienestar del individuo y para la organización (apartados 1.6 y 1.7 de esta tesis). Por lo que las hipótesis que se plantean son:

Hipótesis 16. En relación a las relaciones sociales.

H16a. Las relaciones sociales mantendrán una relación negativa y significativa con la insatisfacción.

H16b. Las relaciones sociales mantendrán una relación positiva y significativa con el bienestar.

Hipótesis 17. En relación al liderazgo.

H17a. El liderazgo mantendrá una relación negativa y significativa con la insatisfacción.

H17b. El liderazgo mantendrá una relación positiva y significativa con el bienestar.

Hipótesis 18. En relación al conflicto de rol.

H18a. El conflicto de rol mantendrá una relación positiva y significativa con la insatisfacción.

H18b. El conflicto de rol mantendrá una relación negativa y significativa con el bienestar.

Hipótesis 19. En relación a la ambigüedad de rol.

H19a La ambigüedad de rol mantendrá una relación positiva y significativa con la insatisfacción.

H19b La ambigüedad de rol mantendrá una relación negativa y significativa con el bienestar.

Hipótesis 20. En relación a la justicia organizacional.

H20a La justicia organizacional mantendrá una relación negativa y significativa con la insatisfacción.

H20b La justicia organizacional mantendrá una relación positiva y significativa con el bienestar.

Hipótesis 21. En relación al trabajo emocional.

H21a. El trabajo emocional mantendrá una relación negativa y significativa con la insatisfacción.

H21b. El trabajo emocional mantendrá una relación negativa y significativa con el bienestar.

Hipótesis 22. En relación con la inseguridad laboral.

H22a. La inseguridad laboral mantendrá una relación positiva y significativa con la insatisfacción.

H22b. La inseguridad laboral mantendrá una relación negativa y significativa con el bienestar.

Hipótesis 23. En relación con el conflicto trabajo-familia.

H23a. El conflicto trabajo-familia mantendrá una relación positiva y significativa con la insatisfacción.

H23b. El conflicto trabajo-familia mantendrá una relación negativa y significativa con el bienestar.

Hipótesis 24. En relación con el esfuerzo extrínseco.

H24a El esfuerzo extrínseco mantendrá una relación positiva y significativa con la insatisfacción.

H24b El esfuerzo extrínseco mantendrá una relación negativa y significativa con el bienestar.

Hipótesis 25. En relación con el estatus financiero (invertido).

H25a. El estatus financiero mantendrá una relación positiva y significativa con la insatisfacción.

H25b. El estatus financiero mantendrá una relación negativa y significativa con el bienestar.

Hipótesis 26. En relación con a la sobreimplicación.

H26a. La sobreimplicación mantendrá una relación positiva y significativa con la insatisfacción.

H26b. La sobreimplicación mantendrá una relación negativa y significativa con el bienestar.

Hipótesis 27. En relación con a la inseguridad en el trabajo.

H27a. La inseguridad en el trabajo mantendrá una relación positiva y significativa con la insatisfacción.

H27b. La inseguridad en el trabajo mantendrá una relación negativa y significativa con el bienestar.

Hipótesis 28. En relación con la estima (invertida).

H28a. La estima mantendrá una relación positiva y significativa con la insatisfacción.

H28b. La estima mantendrá una relación negativa y significativa con el bienestar.

Hipótesis 29. En relación con el AL.

H29a. El AL mantendrá una relación positiva y significativa con la insatisfacción.

H29b. El AL mantendrá una relación negativa y significativa con el bienestar.

H30. Variables sociolaborales.

H30a. El contrato de trabajo temporal mantendrá una relación positiva y significativa con la insatisfacción.

H30b. El tamaño de la empresa mantendrá una relación negativa y significativa con la insatisfacción.

H30c. La experiencia mantendrá una relación positiva y significativa con la insatisfacción.

H30d. El contrato de trabajo temporal mantendrá una relación negativa con el bienestar.

H30e. El tamaño de la empresa mantendrá una relación positiva con el bienestar.

H30f. La experiencia mantendrá una relación negativa con el bienestar.

H31. Variables sociodemográficas.

H31a. El género femenino mantendrá una relación negativa y significativa con la insatisfacción.

H31b. El género femenino mantendrá una relación negativa y significativa con el bienestar.

H31c. A mayor edad relación positiva y significativa con la insatisfacción.

H31d. A mayor edad relación negativa y significativa con el bienestar.

H31e. A menor nivel de estudios una relación positiva y significativa con la insatisfacción.

H31f. A menor nivel de estudios relación negativa y significativa con el bienestar.



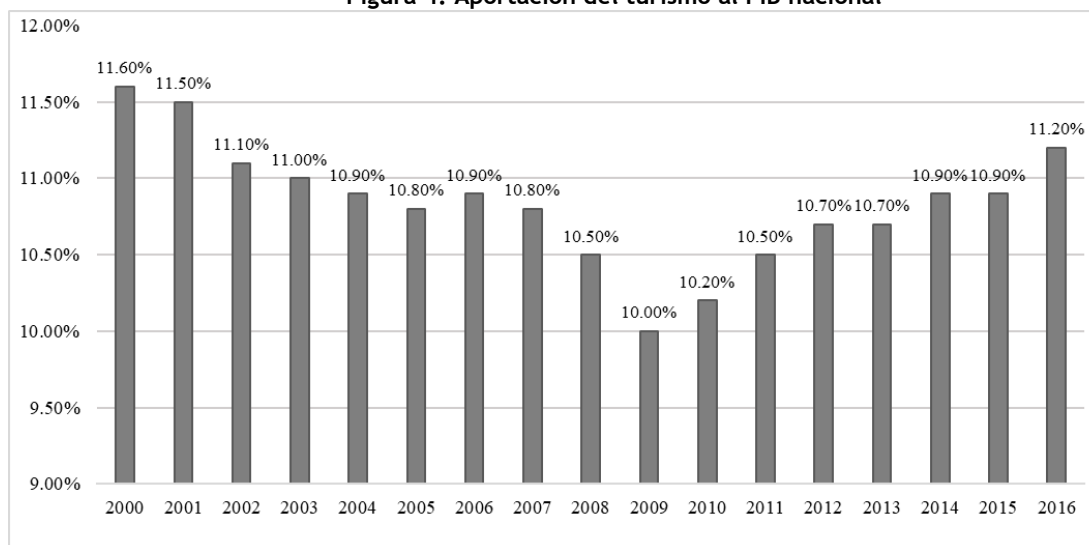
2. CARACTERÍSTICAS DEL SECTOR TURÍSTICO-HOSTELERO EN ESPAÑA EN EL PERIODO 2000-2016

El turismo y con él, la actividad hostelera, es una de las actividades económicas más relevantes de la economía española. Dado el elevado porcentaje que representa sobre el conjunto de la industria turística. Ha jugado y sigue jugando, sin duda, un importante papel en el crecimiento económico español, tanto por su aportación al Producto Interior Bruto (PIB) como a la creación de empleo, desempeñando asimismo un papel significativo en la salida de la crisis (Gómez-Loscos y González, 2014). Bajo esa idea en el presente apartado se analizan las condiciones de empleo y trabajo, dentro del sector hostelero para el período 2000-2016.

De acuerdo con los datos de la Cuenta Satélite del Turismo en España (CSTE) que elabora el Instituto Nacional de Estadística (INE), el peso de la actividad turística en España, medido a través de la demanda final turística, alcanzó los 125.529 millones de euros en el año 2016, esta cifra supuso el 11.2% del PIB a precios corrientes, tres décimas más que en 2015 (INE, 2017).

La situación económica, especialmente en el año 2008, se ha visto marcada por una desaceleración del crecimiento económico, que ha conducido a un ciclo de recesión y de crisis. Esta crisis se ha traducido en un retroceso del PIB en 2009 del 10%, cinco décimas por debajo del año 2008, donde la aportación del turismo al PIB de la medido a través de la demanda final turística ha sido de 105.394 millones de euros. No obstante, a partir del 2010, comienzan a observarse signos de una recuperación incipiente, manteniendo un crecimiento continuado hasta el 2016 (Ver Figura 4)

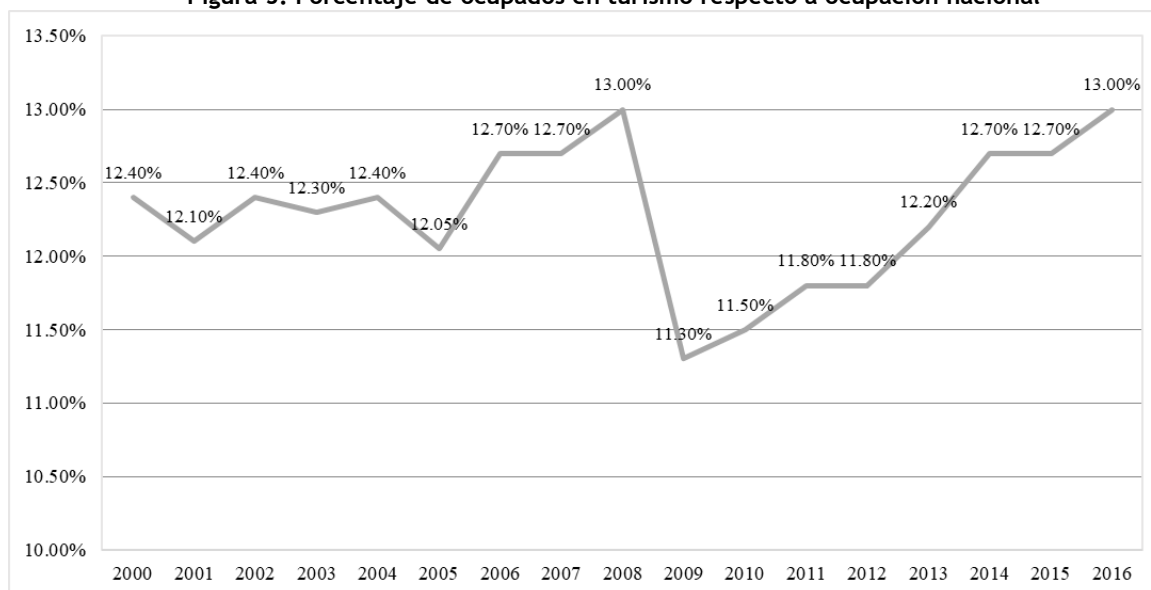
Figura 4. Aportación del turismo al PIB nacional



Fuente. Instituto Nacional de Estadística.

El nivel de empleo en España de la industria turística, a lo largo del año 2016, experimentó un aumento respecto al año 2015, al situarse en 2.44 millones de puestos de trabajo, lo que ha supuesto el 5.4% más de ocupados. Este nivel representó el 13.0% del empleo total en la economía española frente al 12.7% del año anterior (INE, 2017). Por el contrario, durante los años 2009 y 2010, el mercado de trabajo se vio castigado por la crisis económica, lo que redujo el número de ocupados en la industria turística el 2.3% y el 1.1%, respectivamente, recuperándose moderadamente en el 2011 (Instituto de Estudios Turísticos, 2010). En la Figura nº 5 se muestra el porcentaje de ocupados en la industria turística respecto a la ocupación nacional periodo 2000-2016. En esta figura, también se muestran dos periodos claramente diferenciados, el primer período que corresponde con los años 2000-2007, años de bonanza y expansión del sector, en los cuales se aprecia una tendencia positiva incluyendo un leve retroceso en 2001 y, el segundo periodo 2008-2010, período de crisis, con tendencia fuertemente regresiva y una leve recuperación a partir de 2010.

Figura 5. Porcentaje de ocupados en turismo respecto a ocupación nacional

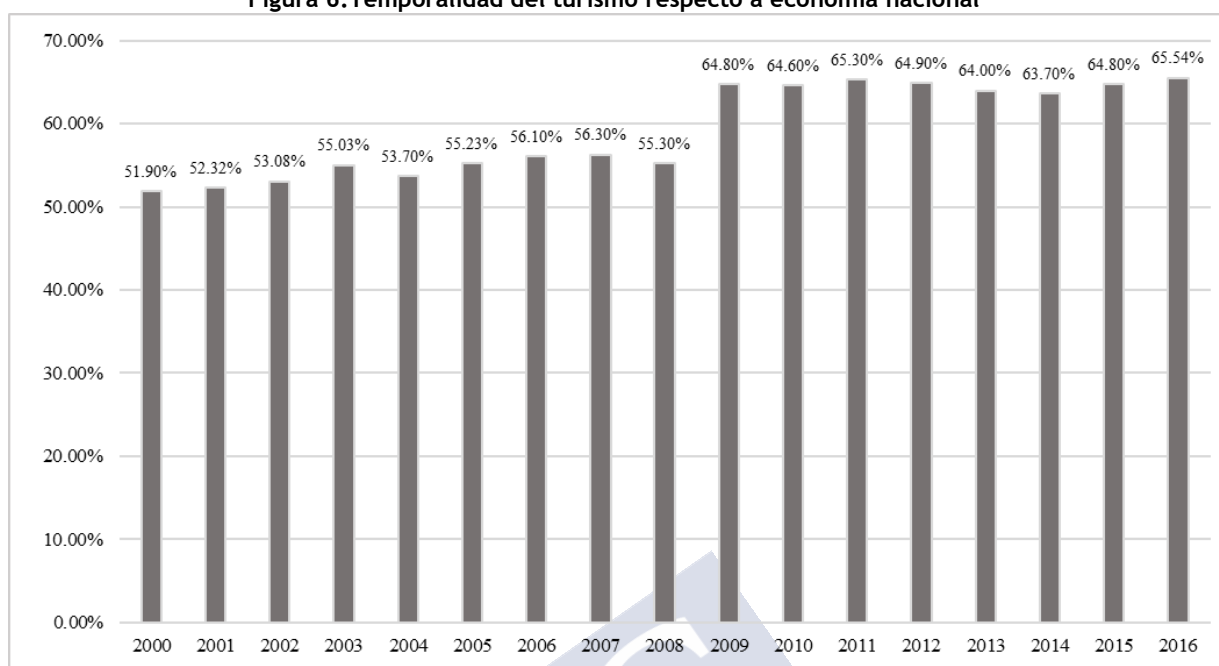


Fuente. Instituto de Estudios Turísticos.

En cuanto a la distribución de ocupados por ramas de actividad, en el año 2016, la hostelería, al igual que en años anteriores, fue la rama predominante del sector turístico, al aglutinar en ese año el 65.54 % de los ocupados en dicho sector, aumentando respecto al año 2015 un 0.74% el número de ocupados. En la Figura nº 5 se observa el porcentaje anual de ocupación del sector hostelero respecto a la actividad turística para el periodo 2000-2016. Dentro de la hostelería, los servicios de comidas y bebidas acaparan el mayor número de ocupados (1.208.180), el 49.36% del empleo y los servicios de alojamiento contaron con (395.968 ocupados) el 16.18% restante para el año 2016, y esta tendencia es la que se observa durante todo el periodo de nuestro estudio. Estos datos reafirman que es una de las ramas del sector terciario de mayor relevancia e impacto económico (Domínguez et al., 2011). Por otro lado, la distribución de ocupados varía según el sexo entre las distintas ramas del sector turístico. En el año 2016, se da un ligero predominio de las mujeres que representa el 52.30%, incrementándose un 1.3% respecto a 2015, mientras que los hombres representan el 47.70% de los puestos de trabajo lo que supuso un descenso del 1.3% con respecto a ese mismo año. A lo largo del periodo 2000-2016 las mujeres ocupadas en hostelería fueron superiores a los varones en su conjunto mientras que en otras ramas de la industria turística como, por ejemplo, el transporte de viajeros son los hombres los que predominan.

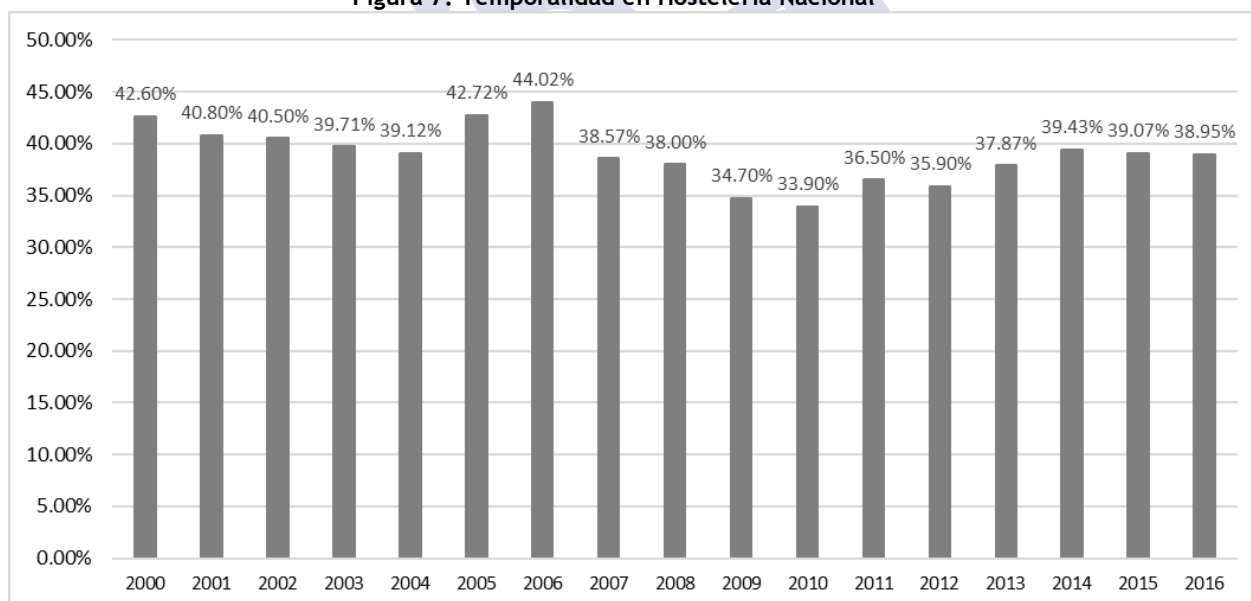
No obstante, el problema que plantea el sector turístico son las condiciones en que se desarrolla el empleo, caracterizado por la estacionalidad, sobre todo en la rama de hostelería. Esta estacionalidad hace que predomine el uso de la contratación temporal de ahí que la tasa de temporalidad, proporción de asalariados con contrato temporal sobre el total de asalariados, del sector turístico se situó en torno al 35.2%, superior a la de la economía nacional (26.06%) según el Instituto de Turismo de España a partir de datos EPA para el año 2016. En la Figura nº 6 podemos examinar la evolución que sigue la tasa de temporalidad en el sector Turístico y la de la economía Nacional para el periodo 2000-2016. Respecto a la hostelería la tasa de temporalidad alcanzó valores superiores a la de la economía nacional y la de la industria turística para todo el periodo a que se refiere nuestro estudio (véase Figura nº 7).

Figura 6. Temporalidad del turismo respecto a economía nacional



Fuente. Instituto de Estudios Turísticos.

Figura 7. Temporalidad en Hostelería Nacional



Fuente: Instituto de Estudios Turístico.

En cuanto al nivel de formativo de los ocupados en el sector turístico, en el año 2016, éste aumentó el 0.49% respecto a años anterior. En el año 2016, el 91.88% contaba con estudios secundarios o superiores (un 64 % con estudios secundarios, y un 27.88% con estudios superiores). Los ocupados que contaban con estudios primarios o no tenían estudios representaban el 8.12% en la industria turística. En la hostelería el nivel formativo, en el 2016, aumento el 0.73 % respecto a años anterior. En dicho año, el 90.70% contaba con estudios secundarios o superiores (un 70.24% estudios secundarios, y el 20.46% estudios superiores). Los ocupados en hostelería que contaban con estudios primarios o no tenían estudios

representaban el 9.30% del total. Tanto en hombres como en mujeres, y durante el período de nuestro estudio, se mantiene la tendencia general de crecimiento del empleo entre colectivos con mayor formación, frente a las caídas con menor nivel formativo.

2.1 ESTUDIO 1: ANÁLISIS DEL ACOSO LABORAL DESDE LA PERSPECTIVA JUDICIAL

Los distintos estudios revisados en el Capítulo 1 de esta tesis ponen de manifiesto el AL es un fenómeno complejo y multicausal. En nuestro ordenamiento jurídico, originalmente, no se contemplaba una definición de AL. No es hasta 2001 cuando las primeras sentencias empiezan a manejar el concepto de AL a partir de las definiciones de Leyman (1996). Con arreglo a esas primeras concepciones se desarrolló una doctrina jurisprudencial que aún, a fecha de hoy, no es clara y unívoca. De ahí que, en España, el AL precisa de una regulación legal específica que recoja de manera clara y unificada la protección frente a este riesgo, por ello se hace necesario acudir a las resoluciones judiciales de los Tribunales, para conocer cual está siendo la actuación en relación al mismo.

2.1.1 Objetivo

Una vez vista la relevancia del AL, tanto por los daños que ocasiona como por los costes que conlleva, y teniendo en cuenta la escasez de estudios relacionados con el ámbito jurídico y la inexistencia de investigaciones que indaguen las sentencias en el sector de Hoteles, Restaurantes y Cafeterías (HORECA), los objetivos que nos hemos marcados van dirigidos a analizar sentencias de ámbito nacional dictadas por los Tribunales de España respecto a AL en el sector de HORECA. Nuestro objetivo es conocer, qué tipo de AL es más habitual entre los trabajadores de este sector, qué relación presenta con las características organizacionales y, finalmente, llegar a un mayor conocimiento de las actuaciones y resoluciones que dictan los Tribunales ante situaciones de AL. Por tanto, la metodología de estudio es de tipo cualitativo, ahondando en los registros y archivos que contienen documentación al respecto, para poder posteriormente conocer la intensidad del fenómeno.

2.1.2 Método

Con el objeto de analizar el AL en procesos judiciales realizaremos un estudio cualitativo, mediante un análisis documental de sentencias, utilizando la base de datos (CENDOJ) del Centro de Documentación judicial, del Consejo General del Poder Judicial.

Los términos utilizados en una primera búsqueda fueron “acoso laboral/mobbing en el trabajo” y “hostigamiento laboral/acoso laboral” filtrando y seleccionando aquellos documentos referidos al sector de la “hostelería” a fin de encontrar cualquier sentencia que estuviese relacionada con este sector. En esta primera búsqueda se encontramos un total de 2.355 sentencias. A continuación, limitamos nuestra búsqueda al período 2000-2016, dado que en el año 2000 ya existían leyes que condenaban situaciones de AL; la Ley Orgánica 11/1999, de 30 de abril, que modifica el Título VIII del Libro II del Código Penal y la Ley 5/2000, de 4 de agosto, por la que se aprueba el texto consolidado de la Ley de Delitos y Sanciones del Orden Social, quedando un total de 686 sentencias. Posteriormente, realizamos una nueva búsqueda utilizando el término “acoso laboral” referido al sector de la “hostelería” con el propósito de acotar el número de sentencias en este sector. Se excluyeron aquellas sentencias referidas a violencia de género o doméstica, así como otras relacionadas con términos como conflicto laboral, relaciones laborales o jurisdicción laboral, por no cumplir con los requisitos de nuestro estudio AL (Brodsky, 1976; Leymann, 1996). De esta revisión minuciosa resultó un total de 372 sentencias de las cuales 311 fueron desestimadas por los jueces por entender que no existía

base legal para considerar que eran situaciones derivadas de AL, y las 61 sentencias restantes fueron analizadas teniendo en cuenta los tipos de AL y las características organizativas (tales como, por ejemplo. tipo de contrato), además analizamos el AL teniendo en cuenta la procedencia del AL, el género del acosador y de la víctima, así como las medidas adoptadas en las resoluciones judiciales.

De un total de las 61 sentencias analizadas, todas correspondieron a juicios en la Sala de lo Social y Laboral de los Tribunales Superiores de Justicia o recursos ante Provincial. Después de eso, realizamos un análisis de desglose descriptivo para revelar cualquier información oculta detrás de los datos

Además, se lleva a cabo una comparación del número de sentencia por AL en relación a otros sectores pertenecientes al sector terciario para explorar las diferencias entre sectores en relación a este fenómeno social.

2.1.3 Resultados

Los resultados de este análisis indican que el número de sentencias de AL en hostelería es inferior al número de sentencias en otros sectores, pertenecientes al sector terciario, donde el entorno agresivo juega un papel destacado. Se trata sectores como el Comercio, la Sanidad, la Educación y la Administración Pública, siendo el Sector de Agencias de Viajes el único que registra mayor número de sentencias que en el sector de la hostelería. Durante el período 2000-2016, el porcentaje anual de sentencias dictadas por los tribunales se mantuvo en valores similares, mostrando una tendencia al alza, especialmente desde 2008. Destacan Salud y Administración Pública, alcanzando porcentajes anuales superiores al 12% (Ver Tabla 13). Estos datos confirman los resultados de otros estudios (Bentley et al., 2012; Erdogan y Yildirim, 2017; Salin, 2001; Zapf 1999; Mikkelsen y Einarsen, 2001) en los que existe una mayor presencia de situaciones de AL.

Tabla 13. Número de sentencias anuales por acoso sector terciario. porcentaje anual de sentencias en hostelería respecto al tota de acoso por año (2000-2016)

Hosteleria			Comercio		Salud		Educación		Agencia de Viajes		Administración Pública		Total Acoso por Año		% Acoso Total Hostelería ^a
Año	Número sentencias	%	Número sentencias	%	Número sentencias	%	Número sentencias	%	Número sentencias	%	Número sentencias	%	Número sentencias	%	%
2000	4	1.08%	1	0.17%	5	0.71%	4	0.64%	1	0.90%	8	0.27%	23	0.43%	17.39 %
2001	2	0.54%	2	0.34%	3	0.43%	1	0.16%	0	0.00%	17	0.57%	25	0.47%	8.00 %
2002	4	1.08%	9	1.52%	8	1.14%	3	0.48%	0	0.00%	26	0.87%	50	0.93%	8.00 %
2003	3	0.81%	17	2.87%	15	2.13%	10	1.60%	5	4.50%	55	1.85%	105	1.95%	2.86 %
2004	17	4.57%	30	5.06%	29	4.13%	24	3.83%	5	4.50%	75	2.52%	180	3.35%	9.44%
2005	17	4.57%	34	5.73%	25	3.56%	29	4.63%	10	9.01%	140	4.71%	255	4.74%	6.67 %
2006	18	4.84%	41	6.91%	45	6.40%	28	4.47%	2	1.80%	149	5.01%	283	5.26%	6.36%
2007	20	5.38%	43	7.25%	45	6.40%	52	8.31%	5	4.50%	169	5.69%	334	6.21%	5.99 %
2008	34	9.14%	52	8.77%	46	6.54%	45	7.19%	7	6.31%	175	5.89%	359	6.68%	9.47%
2009	23	6.18%	34	5.73%	38	5.41%	49	7.83%	13	11.71%	188	6.33%	345	6.42%	6.67%
2010	25	6.72%	49	8.26%	55	7.82%	46	7.35%	10	9.01%	190	6.39%	375	6.98%	6.67 %
2011	37	9.95%	53	8.94%	57	8.11%	49	7.83%	8	7.21%	252	8.48%	456	8.48%	8.11 %
2012	33	8.87%	50	8.43%	65	9.25%	44	7.03%	11	9.91%	249	8.38%	452	8.41%	7.30 %
2013	32	8.60%	35	5.90%	65	9.25%	63	10.06%	11	9.91%	363	12.21%	569	10.58%	5.62 %
2014	26	6.99%	48	8.09%	86	12.23%	51	8.15%	11	9.91%	293	9.86%	515	9.58%	5.05 %
2015	40	10.75%	48	8.09%	54	7.68%	62	9.90%	8	7.21%	306	10.30%	518	9.64%	7.72 %
2016	37	9.95%	47	7.93%	62	8.82%	66	10.54%	4	3.60%	316	10.63%	532	9.90%	6.95 %
Total	372	100.00%	593	100.00%	703	100.00%	626	100.00%	111	100.00%	2972	100.00%	5377	100.00%	6.92%

Con respecto a la revisión jurisprudencial de las sentencias, se ha encontrado que, en el sector de Hostelería, de las 372 sentencias tramitadas sobre AL, tan solo ha sido estimadas un 16.40%, frente al 83.60 % que han resultado desestimadas. La Tabla 14 muestra el desglose de las sentencias que cada año han sido estimadas y desestimadas por los distintos Tribunales. La jurisdicción que más ha entendido en este tipo de sentencias ha sido la jurisdicción social, seguida de la jurisdicción penal. Continuando con la revisión de sentencias en el entorno de trabajo, las hemos analizado según los diferentes tipos de acoso y pudimos observar que el AL fue más común (Tabla 14) representando el 50.82% de los casos (n=61), seguido de cerca por el acoso sexual que alcanzó el 44.26% y, finalmente el acoso discriminatorio que representa el 4.92%. Cuando analizamos el número de sentencias estimadas sobre AL (n= 31) en relación a las distintas tipologías de acoso (vertical, horizontal y mixto) (Ver Tabla 15), observamos que el tipo vertical descendente representa el 83.87% de los casos estudiados y la modalidad vertical ascendente fue prácticamente inexistente, con solo 3.23%. El acoso horizontal representa el 9.68% y el acoso mixto el 3.23%.



Tabla 14. Total sentencias estimadas y desestimadas. Desglose sentencias estimadas en el sector hostelería

Año	Sentencias Desestimadas			Sentencias Estimadas según Tipos de Acoso							
	Número	%		AL	%	AS	%	ALD	%	SE	%
2000	4	1.08%									
2001	1	0.27%				1	1.64%			1	0.27%
2002	1	0.27%				3	4.92%			3	0.81%
2003	2	0.54%				1	1.64%			1	0.27%
2004	16	4.30%				1	1.64%			1	0.27%
2005	16	4.30%		1	1.64%					1	0.27%
2006	15	4.03%		2	3.28%	1	1.64%			3	0.81%
2007	16	4.30%		2	3.28%	2	3.28%			4	1.08%
2008	22	5.91%		7	11.48%	5	8.20%			12	3.23%
2009	21	5.65%		1	1.64%	1	1.64%			2	0.54%
2010	20	5.38%		5	8.20%					5	1.34%
2011	32	8.60%		2	3.28%	3	4.92%			5	1.34%
2012	29	7.80%		1	1.64%	3	4.92%			4	1.08%
2013	29	7.80%		2	3.28%	1	1.64%			3	0.81%
2014	23	6.18%		2	3.28%	1	1.64%			3	0.81%
2015	34	9.14%		1	1.64%	3	4.92%	2	3.28%	6	1.61%
2016	30	8.06%		5	8.20%	1	1.64%	1	1.64%	7	1.88%
Total	311	83.60%		31	50.82%	27	44.26%	3	4.92%	61	16.40%

Nota. N=372. AL: Acoso Laboral. AS: Acoso Sexual. ALD: Acoso Laboral Discriminatorio.

Tabla 15. Desglose de sentencias por acoso (vertical, horizontal y mixto)

	AV		AA		AH		MH		Total Tipología Acoso	
Año	Número	%	Número	%	Número	%	Número	%	Número	%
2000										
2001										
2002										
2003										
2004										
2005	1	3.23%							1	3.23%
2006	1	3.23%					1	3.23%	2	6.45%
2007	2	6.45%							2	6.45%
2008	5	16.13%			2	6.45%			7	22.58%
2009	1	3.23%							1	3.23%
2010	5	16.13%							5	16.13%
2011	1	3.23%	1	3.23%					2	6.45%
2012	1	3.23%							1	3.23%
2013	2	6.45%							2	6.45%
2014	1	3.23%			1	3.23%			2	6.45%
2015	1	3.23%							1	3.23%
2016	5	16.13%							5	16.13%
Total	26	83.87%	1	3.23%	3	9.68%	1	3.23%	31	100.00%

Nota. (n=31) AV: Acoso Vertical. AA: Acoso Ascendente. AH: Acoso Horizontal. AM: Acoso Mixto

Además, en la Tabla 16 se muestra el número de hombres y mujeres (n = 95) que cada año sufrieron una situación de AL, siendo las mujeres las más acosadas. Las diferencias porcentuales son muy significativas, dado que las mujeres representan el 83.16% de las personas acosadas, frente al 16.84% de los hombres. Observamos que las mujeres sufrieron más situaciones de AL en 2008 y 2012, afectando este último año también a los hombres. Estos años coinciden con la crisis económica. En cuanto a los acosadores, en el 91.80% de los casos (n=61) son los hombres quienes acosan, frente al 8.20% de las mujeres. En este contexto, 5 acosadores no fueron tomados en cuenta por falta de información (Tabla 16). Estos datos muestran que el AL tiene su origen en los hombres, lo que también puede estar relacionado con el tipo de liderazgo, las condiciones del mercado laboral y el entorno social.

Tabla 16. Distribución anual en porcentajes de hombres y mujeres víctimas de acoso y acosadores. hostelería

	Víctimas de Acoso						Acosadores						Sin Información
	Hombres		Mujeres		Totales		Hombre		Mujeres		Totales		
Año	Número	%	Número	%	Número	%	Número	%	Número	%	Número	%	
2000													
2001			1	1.05%	1	1.05%	1	1.64%			1	1.64%	
2002			5	5.26%	5	5.26%	3	4.92%			3	4.92%	
2003			2	2.11%	2	2.11%	1	1.64%			1	1.64%	
2004			1	1.05%	1	1.05%	1	1.64%			1	1.64%	
2005			1	1.05%	1	1.05%	1	1.64%			1	1.64%	
2006			4	4.21%	4	4.21%	3	4.92%			3	4.92%	
2007			8	8.42%	8	8.42%	5	8.20%	1	1.64%	6	9.84%	
2008	1	1.05%	20	21.05%	21	22.11%	11	18.03%			11	18.03%	1
2009			2	2.11%	2	2.11%	1	1.64%	1	1.64%	2	3.28%	
2010	3	3.16%	2	2.11%	5	5.26%	4	6.56%	1	1.64%	5	8.20%	1
2011			7	7.37%	7	7.37%	4	6.56%			4	6.56%	1
2012	8	8.42%	11	11.58%	19	20.00%	4	6.56%			4	6.56%	
2013	1	1.05%	2	2.11%	3	3.16%	5	8.20%			5	8.20%	
2014	1	1.05%	3	3.16%	4	4.21%	3	4.92%			3	4.92%	
2015			5	5.26%	5	5.26%	5	8.20%	1	1.64%	6	9.84%	
2016	2	2.11%	5	5.26%	7	7.37%	4	6.56%	1	1.64%	5	8.20%	2
Total	16	16.84%	79	83.16%	95	100.00%	56	91.80%	5	8.20%	61	100.00%	5

Nota. Ha habido 5 acosadores que no se han tenido en cuenta al no disponer de información sobre su sexo. .

Con respecto al tipo de contrato de la víctima de AL (Ver Tabla 17), percibimos ($n = 87$) que el 58.62% de los acosados poseen contrato indefinido, frente al 41.37% con contratos temporales (8 víctimas no fueron consideradas ya que carecíamos de información sobre el tipo de contrato). Como podemos ver, es una situación casi equilibrada, aunque el AL es más frecuente con contratos indefinidos. El análisis de género muestra que las mujeres ($n = 71$) tenían contrato indefinido en el 49.30% de los casos, frente al 50.70% con contrato temporal, una diferencia casi irrelevante. Con respecto a los hombres, el 100% tenía contratos indefinidos (Tabla 17). Todo esto nos lleva a creer que AL podría ser un procedimiento sutil para provocar a las víctimas acosadas a alguna forma de despido voluntario. En cuanto al tipo de contrato de las víctimas, encontramos que 2008 y 2012 fueron los años en los que los porcentajes de contratación fueron más altos para ambos sexos, siendo 2010 también un año de alta contratación para los hombres.

Nuestro estudio también revela que, en base a las sentencias analizadas, el AL tiene su origen principalmente en el empleador, por lo que no existe una relación contractual, y en el caso de que el AL emane del trabajador, estos trabajadores tienen mayoritariamente contratos indefinidos (Audiencia Provincial de Madrid (Sala Penal, Sección 23) Sentencia núm. 559/2002 de 18 de octubre). Curiosamente, observamos que en el 19.67% de los casos ($n=61$), la víctima acosada optó por la rescisión de su contrato de trabajo, basándose en un incumplimiento grave de contrato por parte del empleador (art. 50.1 Real Decreto Legislativo 2/2015, de 23 de octubre, aprobando el texto refundido de la Ley del Estatuto de los Trabajadores), y el 11.48% decidió abandonar su cargo por la situación insostenible en la que se encontraba (Tabla 18), todo ello dependiente de su fortaleza psicológica y capacidad de superar la adversidad (Pérez, 2017). El 68.85% restante de las sentencias dictadas por los Tribunales evidenciaron una situación de AL en la que se condenan a los agresores. También observamos que, en 2008, 2013 y 2016 fueron más elevados los casos de rescisión de contratos por AL, coincidiendo estos periodos con la crisis económica en España y, los años inmediatamente posteriores.

Tabla 17 Distribución víctimas de acoso según tipo de contrato

Año	Victimas de Acoso												
	Mujeres							Hombres					
	C. Temporal		C. Indefinido		Total			C. Temporales		Total		Total	
	Número	%	Número	%	Número	%	No information	Número	%	Número	%	Número	%
2000													
2001	1	1.41%			1	1.41%						1	1.15%
2002	5	7.04%			5	7.04%						5	5.75%
2003	2	2.82%			2	2.82%						2	2.30%
2004	1	1.41%			1	1.41%						1	1.15%
2005	1	1.41%			1	1.41%						1	1.15%
2006	3	4.23%	1	1.41%	4	5.63%						4	4.60%
2007	4	5.63%	4	5.63%	8	11.27%						8	9.20%
2008	9	12.68%	5	7.04%	14	19.72%	6	1	6.25%	1	6.25%	15	17.24%
2009			2	2.82%	2	2.82%						2	2.30%
2010			2	2.82%	2	2.82%		3	18.75%	3	18.75%	5	5.75%
2011	4	5.63%	3	4.23%	7	9.86%						7	8.05%
2012			11	15.49%	11	15.49%		8	50.00%	8	50.00%	19	21.84%
2013	1	1.41%	1	1.41%	2	2.82%		1	6.25%	1	6.25%	3	3.45%
2014	1	1.41%	1	1.41%	2	2.82%	1	0		0	0.00%	2	2.30%
2015	3	4.23%	1	1.41%	4	5.63%	1	1	6.25%	1	6.25%	5	5.75%
2016	1	1.41%	4	5.63%	5	7.04%		2	12.50%	2	12.50%	7	8.05%
Total	36	50.70%	35	49.30%	71	100.00%	8	16	100.00%	16	100.00%	87	100.00%

Nota. Ha habido 8 mujeres que no se ha tenido en cuenta al no disponer de información sobre el tipo de contrato.

Tabla 18. Distribución de las víctimas de acoso que finalizan su relación laboral

Año	Finalización del Contrato		Abandono del Trabajo		Total	
	Número	%	Número	%	Número	%
2000						
2001						
2002			2	3.28%	2	3.28%
2003						
2004						
2005	1	1.64%			1	1.64%
2006						
2007	1	1.64%	1	1.64%	2	3.28%
2008	2	3.28%	2	3.28%	4	6.56%
2009						
2010						
2011						
2012						
2013	3	4.92%	1	1.64%	4	6.56%
2014						
2015			1	1.64%	1	1.64%
2016	5	8.20%			5	8.20%
Total	12	19.67%	7	11.48%	19	31.15%

Nota. Sentencias estimadas (n=61).

Asimismo, hay que tener en cuenta que en el ámbito judicial se exige la vigencia del contrato y el mantenimiento del trabajador en su puesto de trabajo, y ello porque la extinción de la relación laboral solo se produce con el pronunciamiento judicial que declare tal efecto, por lo tanto, salvo casos excepcionales, lo procedente es que el trabajador solicite al órgano judicial correspondiente la rescisión de su contrato, sin abandonar la actividad laboral que desempeñaba en la empresa (STSJ de Barcelona, Sala de lo Social, Sección 1ª Sentencia núm. 885/2008 de 28 de noviembre; STSJ de Valladolid, Sala de lo Social, Sección 1ª, Sentencia núm. 2146/2008 de 18 de febrero; STSJ de Sta. Cruz de Tenerife, Sala de lo Social, Sección 1ª, Sentencia núm. 1044/2010 de 21 de diciembre; STSJ de A Coruña, Sala de lo Social, Sección 1ª, Sentencia núm. 5982/2015 de 6 de noviembre; Secretaria de Salud Laboral UGT-CEC, 2010). De ahí que la exposición prolongada a estos comportamientos hostiles provoque en los trabajadores serios problemas de salud (Brousse et al., 2008; Hogh et al., 2011).

Además, observamos que los fallos judiciales en los que se otorgaron indemnizaciones reparadoras por los daños y perjuicios ocasionados (Tabla 19), representaron el 47.54% (n=29) del total sentencias estimadas (n=61), y el 52.46% restante (n=32) no recibió ningún tipo de indemnización. De las sentencias judiciales con derecho a indemnización (n=29), el 37.93% (n=11) corresponden a indemnizaciones derivadas de conductas de acoso sexual y el 62.07% (n=18) a indemnizaciones derivadas de AL. Sin embargo, estos importes compensatorios suelen ser revisados en apelación, lo que conduce a una reducción de los importes previamente reconocidos. En algunos casos, los fallos prevén el despido del acosador de su trabajo.



Tabla 19. Listado de sentencias sector hostelería. indemnizaciones concedidas según tipo de acoso (Laboral y Sexual)

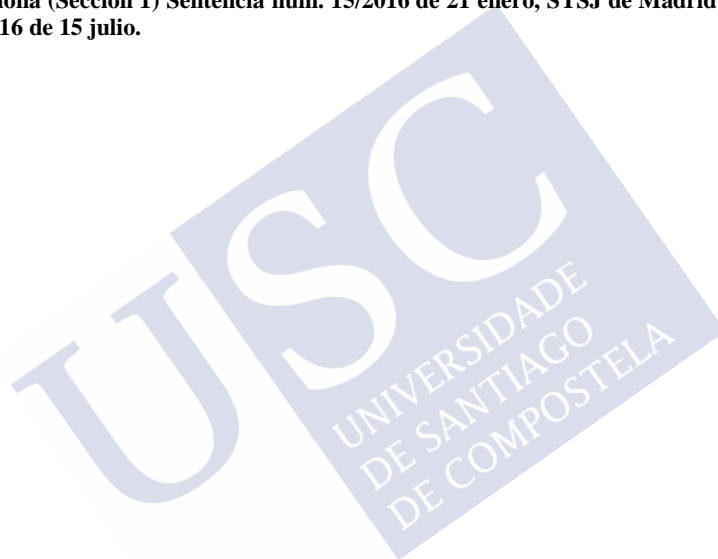
Año	Víctimas de Acoso	Indemnización por Daño	Acoso Sexual		Acoso Laboral		Total Indemnización	
			Número Sentencias	%	Número Sentencias	%	Número Sentencias	%
2001	Mujer	300.000 pts.	1	3.45%			1 ^a	3.45%
2002	2 Mujeres	600.000 and 200.000 pts. respectively	3				3 ^b	10.34 %
	2 Mujeres	1.200 € cada una		10.34 %				
	Mujer	300 €						
2003	2 Mujeres	3.000 € cada una	1	3.45%			1 ^c	3.45%
2006	Mujer	948.75€			1	3.45%	4 ^d	13.79 %
	2 Mujeres	2.000 € cada una	1	3.45%				
	Mujer	11.878.7€ daños morales y psicologicos			1	3.45%		
	Man	2.441,17€			1	3.45%		
2007	4 Mujeres	2.094.94€/2.201.02€/1.763 . 79€/1562. 47€ +10% respectivamente			1	3.45%	2 ^e	6.90%
	2 Mujeres	1.000€ cada una	1	3.45%				
2008	Mujer	18.000€			1	3.45%	3 ^f	10.34 %
	Mujer	5.328.08 €			1	3.45%		
	Mujer	9.000 €			1	3.45%		
2009	Mujer	300€			1		2 ^g	6.90%
	Mujer	14.200€	1	3.45%		3.45%		
2010	Mujer	10.267 €			1	3.45%	3 ^h	10.35 %
	Man	17.396.97€			1	3.45%		
	Mujer	3.000 €			1	3.45%		
2011	Mujer	3.000 €	1	3.45%			1 ⁱ	3.45%
2013	Mujer	5.000€	1	3.45%			2 ^j	6.90%
	Mujer	6.000€			1	3.45%		
2014	Man	420€			1	3.45%	1 ^k	3.45%
2015	Mujer	3.000 €	1	3.45%			2 ^l	6.90%
	Man	3.000 €			1	3.45%		
2016	Mujer	20.000€	4	13.79 %			4 ^m	13.79 %
	Mujer	3.000€						
	Mujer	10.000€						
	Mujer	15.000€						
Total			11	37.93 %	18	60.07 %	29	100%

Nota. Las sentencias en las que se otorgan indemnizaciones por daños representan el 47.54% (n = 29) del total de sentencias estimadas (n = 61) y el 52.46% restante (n=32) no han sido indemnizadas.

De las sentencias con derecho a indemnización (n=29) el 37.93% (n =11) corresponden a indemnizaciones derivadas de conductas de acoso sexual laboral y el 62.07% (n=18) a indemnizaciones derivadas de acoso laboral

^a Audiencia Provincial (AP) de Santander (Sala de lo Penal, Sección 1) Sentencia núm. 48/01 de 14 junio ^b AP de León (Sala de lo Penal, Sección 1) Sentencia núm. 96/02 de 23 junio, AP de Madrid (Sala de los Penal, Sección 1) Sentencia núm. 559/02

de 18 octubre y AP de Valladolid (Sala de lo Penal, Sección 1) Sentencia núm. 432/2002 de 6 junio. ^c Sentencia del Tribunal Superior de Justicia (STSJ) de Albacete (Sala de lo Social, Sección 1ª) Sentencia núm. 990/03 de 16 mayo. ^d STSJ de Galicia (Sala de lo Penal, Sección 1ª) Sentencia núm. 2022/2006 de 8 noviembre, AP de Lugo (Sala de lo Penal, Sección 1) 284/2006 de 4 octubre, STSJ de Oviedo (Sala de lo Social, Sección 1ª) 2067/2006 de 23 junio y STSJ de Murcia (Sala de lo Social, Sección 1ª) Sentencia núm. 370/2006 de 27 marzo. ^e STSJ de A Coruña (Sala de lo Social, Sección 1ª) Sentencia núm. 906/2007 de 24 de enero, AP de Santander (Sala de lo Penal, Sección 1) Sentencia núm.80/2007 de 7 marzo. ^f STSJ de A Coruña (Sala de lo Social, Sección 1ª) Sentencia núm. 2974/2008 de 17 julio, STSJ de Madrid (Sala de lo Social, Sección 1ª) Sentencia núm. 892/2008 de 28 noviembre y STSJ de Madrid (Sala de lo Social, Sección 1ª) Sentencia núm. 7551/2008 de 15 diciembre. ^g STSJ de Albacete (Sala de lo Social, Sección 1ª) Sentencia núm. 512/2009 de 24 marzo y STSJ de Sta. cruz de Tenerife (Sala de lo Social, Sección 1ª) Sentencia núm. 655/2009 de 1 septiembre. ^h STSJ de Oviedo (Sala de lo Social, Sección 1ª) Sentencia núm. 2760/2010 de 15 noviembre, STSJ de Madrid (Sala de lo Social, Sección 1ª) Sentencia núm. 252/2010 de 8 abril y STSJ de Oviedo (Sala de lo Social, Sección 1ª) Sentencia núm. 3226/2010 de 20 diciembre. ⁱ AP de Murcia (Sala de lo Penal, Sección 2) Sentencia núm. 397/2011 de 13 octubre. ^j AP de Madrid (Sala de lo Penal, Sección 1) Sentencia núm. 90/2013 de 26 septiembre y STSJ de Barcelona (Sala de lo Social, Sección 1ª) Sentencia núm. 2513/2013 de 9 abril. ^k STSJ de Valencia (Sala de lo Social, Sección 1ª) Sentencia núm. 2817/2014 de 2 diciembre. ^l STSJ de Málaga (Sala de lo Social, Sección 1ª) Sentencia núm. 629 /2015 de 16 abril y STSJ de las Palmas de G. Canaria (Sala de lo Social, Sección 1ª) Sentencia núm. 765/2015 de 29 abril. ^m STSJ de Palma de Mallorca (Sala de lo Social, Sección 1ª) Sentencia núm. 347/2016 de 29 septiembre, Juzgado de lo Penal (JP) de Pamplona (Sección 1) Sentencia núm. 15/2016 de 21 enero, STSJ de Madrid (Sala de lo Social, Sección 1ª) Sentencia núm. 688/2016 de 15 julio.



2.1.4 Discusión y Conclusiones

Este estudio aborda el tratamiento jurídico del AL en el sector HORECA, uno de los sectores más afectados por este factor de riesgo psicosocial. Hemos analizado los requisitos para la tramitación de demandas, los tipos de AL y su relación con el tipo de contrato, así como las actuaciones seguidas en este tipo de procesos judiciales.

Los resultados del estudio revelan una evolución anual, con un número creciente de casos tramitados en el orden jurisdiccional español en el sector HORECA, así como en otros sectores de actividad pertenecientes al sector servicios. Se observa que el mayor incremento en el número de sentencias se da a partir de 2004, probablemente porque se creó un Consejo para la Promoción de la Igualdad de Trato para combatir las conductas de AL. También se observa que desde 2008, el número de sentencias dictadas por los tribunales han experimentado un incremento para estos sectores de actividad, coincidiendo con el inicio de la crisis económica y la recesión, ambas con un impacto significativo en el mercado laboral. Asimismo, nuestra investigación encontró que hubo notablemente menos veredictos favorables que veredictos desfavorables, lo que refleja las diferentes perspectivas que existen alrededor de este fenómeno en términos de conocimiento técnico, enfoque o evidencia demostrativa de AL, en la mayoría de las sentencias analizadas se considera que las pruebas aportadas por el trabajador resultan insuficientes para persuadir al órgano judicial de la existencia de situación de AL (Fernández y Muñoz, 2015; Morales, 2015). Cabe destacar que para la Jurisprudencia española, los requisitos previos para admitir una situación de AL son; i) que se indica con precisión el hecho que se entiende incorrecto, ii) que se ofrece un texto alternativo concreto, iii) que se detallan cuidadosamente los documentos o pruebas periciales que dieron lugar al error de juicio, iv) que el documento o prueba pericial pongan de manifiesto el error de manera clara, evidente, directa y patente, sin necesidad de recurrir a métodos más o menos lógicos o razonables conjeturas, suposiciones o argumentos. Por otra parte, la Inspección de Trabajo y Seguridad Social (ITSS), actúa en estos procesos a través de actas de infracción, las cuales están dotadas de presunción de veracidad respecto a los hechos reflejadas en las mismas. Si bien reitera la jurisprudencia que los informes de la ITSS no son documentos hábiles a efectos de revisar los hechos probados, pero sí son prueba testifical pues el inspector se limita a recoger determinados los hechos que le constan, bien por percepción directa o por manifestación de terceras personas o a la vista de documentos que le son presentados por lo que la valoración de dicha prueba corresponde exclusivamente al juez (STSJ de A Coruña, Sala de lo Social, Sección 1ª, Sentencia núm. 2613/20008 de 17 de Julio) (Ver Apéndice A Sentencias Consultadas).

Además, nuestros resultados corroboran que, en el sector HORECA, el acoso vertical descendente es el tipo de AL más característico y comúnmente encontrado, lo que coincide con estudios previos (Fassio y de Mendonça, 2014), quienes también consideran este el tipo de comportamiento que se encuentra principalmente en empresas más pequeñas, muchas empresas familiares, y donde el empleador aprovecha una estrategia relacionada con el AL para liberarse de cualquier trabajador que resulte incómodo. Cabe señalar que, para la Jurisprudencia española, no todas las manifestaciones del poder corporativo, aunque se ejerza de forma abusiva, pueden calificarse como AL. En cambio, la actuación empresarial tiene que demostrar presiones de carácter malicioso durante un período de tiempo continuo, con un claro objetivo de degradación de la personalidad del trabajador afectado por dichas conductas (Tribunal Superior de Justicia de Málaga, Sala de lo Social, Sección 1ª, Sentencia núm. 1587/2009 de 9 de septiembre).

Es necesario subrayar el tema del género, ya que el AL se origina principalmente en hombres, independientemente de que la víctima sea una mujer o no. Estos datos están en línea con algunos

de los estudios antes mencionados (por ejemplo, Einarsen y Skogstad, 1996). Además, las mujeres parecen ser las más acosadas en nuestro estudio, lo que confirma resultados anteriores (por ejemplo, Pérez y Rodríguez, 2016). Ser mujer representa un factor adicional a la hora de sufrir AL en sectores como la salud, la hostelería y otros sectores dominados por los hombres (Huete et al., 2016; Madera et al., 2019), aunque algunas investigaciones previas no ofrecen resultados concluyentes (Matud et al., 2013). Además, los resultados revelan que el acoso sexual representa el 44.26% de los casos (Tabla 14) y, en general, son las mujeres las que son objeto de este tipo de AL. Esta es una de las formas más extendidas de violencia de género (Herrera et al., 2014; Kensbock et al., 2015), y tiene una relación con la desviación en el lugar de trabajo y el debilitamiento de la familia (Zhu et al., 2019). Por lo general, este tipo de acoso consiste en bromas sexuales, insinuaciones, cumplidos y comentarios inapropiados, insinuaciones sexuales, etc. Sin embargo, las investigaciones realizadas en pequeñas y medianas empresas (Laxman et al., 2003) en Malasia muestran que se están produciendo cambios con respecto a los patrones de acoso sexual, siendo los hombres cada vez más víctimas. La explicación que da esta investigación es el "efecto derrame del rol sexual", es decir, la transferencia al lugar de trabajo de expectativas de género de comportamientos que son irrelevantes o inapropiados para el trabajo. Además, es conveniente mencionar aquí que en el ámbito jurídico español (Tribunal Superior de Justicia de Albacete, Sala de lo Social, Sección 1ª, Sentencia núm. 990/2003 de 16 de mayo) es necesario la concurrencia de tres requisitos para establecer la existencia del acoso sexual: en primer lugar, una conducta que refleje una disposición que exterioriza por vía física o verbal conducta manifestada en actos, gestos o palabras; en segundo lugar, que dicha conducta sea percibida como no solicitada por la víctima y, en tercer lugar, que sea grave y capaz de crear un clima radicalmente de odio y desagrado en el entorno laboral.

Otra característica de interés se relaciona con el empleo; por ejemplo, el tipo de contrato, que como señalan González-Trijueque y Graña (2009), se considera como un predictor ante situaciones de AL derivadas de la precariedad laboral. En este sentido, parece que los contratos temporales favorecen una situación de acoso (Moreno-Jiménez et al., 2005). Sin embargo, y contrariamente a lo esperado, este estudio no refleja esta cuestión, dado que son las personas con contrato indefinido las que se declaran haber vivido más situaciones de AL. Una posible explicación es que las personas con contrato estable son más reticentes a abandonar su puesto una vez que han alcanzado un grado de estabilidad en un entorno laboral como España, con una alta tasa de paro. Además, los contratos estables tienden a ser ocupados por personas con más experiencia, y por tanto mayores, que es otro factor de vulnerabilidad. Otro determinante relacionado con el trabajo es la voluntad con la que los trabajadores acosados buscan rescindir su contrato y abandonar su trabajo, resultados que apoyan de manera concluyente el estudio realizado por Aylan y Koç (2016) en alojamientos turísticos en Turquía. Sin embargo, creemos que son los acosadores quienes deben ser despedidos o removidos de ese entorno laboral, ya que son los autores de AL, y son ellos quienes deben sufrir las consecuencias de sus actos, de acuerdo con la justicia y la ley.

Y, por último, respecto a las indemnizaciones por daño moral (Tabla 19) según el Tribunal Superior de Justicia de Madrid, Sala de lo Social, Sección 1ª, Sentencia núm 688/2016 de 15 de julio destaca cómo ante la vulneración de un derecho fundamental, el órgano judicial debe pronunciarse sobre la cuantía de la indemnización. A tal efecto, deberán aportarse pruebas y documentos clave que sustenten el daño sufrido, en caso contrario se niega cualquier indemnización. Además, el criterio de los jueces es tener en cuenta los días de baja por incapacidad temporal y que la indemnización resultante no debe colocar a la parte perjudicada en una situación

más ventajosa que la que habría existido si el daño no se hubiera producido, de ahí las reducidas sumas compensatorias otorgadas.

2.1.5 Implicaciones para la práctica y futuras investigaciones

Nuestros resultados plantean una serie de implicaciones para la práctica, la política y la investigación que deben tenerse en cuenta a la hora de abordar un caso de AL. En primer lugar, los resultados de este estudio muestran un número creciente de denuncias de AL. Las víctimas de AL, en muchos casos, no son lo suficientemente fuertes para enfrentar los procesos judiciales que implican un esfuerzo enorme (búsqueda de pruebas, cara a cara con el acosador, costos de defensa, etc.) y esto deteriora su salud (Acquadro et al., 2018). Por ello, las organizaciones deben facilitar el acceso a protocolos de gestión interna para la resolución de conflictos, que actúen como disuasivos efectivos en los que dicha conducta se define como intolerable. Esto debe complementarse con acciones adecuadas que apoyen a las víctimas sin temor a represalias.

En segundo lugar, existe un amplio consenso en que el acoso es más frecuente cuando los líderes carecen de la capacidad para manejar las situaciones de manera eficaz (Salin, 2003), por lo que existe una necesidad urgente de mejorar las competencias de gestión y supervisión ante episodios estresantes. También es deseable realizar evaluaciones respecto al riesgo psicosocial, que permitan detectar situaciones, lo que requiere un mayor compromiso por parte de la Administración. Esto debe ir acompañado de la participación de las partes involucradas que dispongan de conocimientos suficientes y las herramientas adecuadas para lidiar con AL.

En tercer lugar, los resultados del estudio también sugieren que los aspectos legales que rodean al acoso requieren un mayor desarrollo, particularmente en términos de protección de la víctima, asegurando la responsabilidad por parte de las empresas, mayor detalle respecto al concepto legal de AL y la consideración de AL como un riesgo profesional, es decir derivado del trabajo, que es uno de los mayores problemas de salud laboral de los últimos años. Además, la falta de una regulación específica sobre el acoso ha significado que los jueces y los tribunales carecen de referencias legales y, en muchos casos, no comprenden el alcance y el ámbito de dicha regulación. Esto va en detrimento no solo del ejercicio de los tribunales, sino de todos aquellos que recurren a la ley (empresas, técnicos de prevención, inspecciones de trabajo, etc.).

En cuarto lugar, la legislación debe prestar mucha más atención a la perspectiva de género, siendo la regulación en esta área particularmente importante para las mujeres. La ocupación de posiciones subordinadas coloca a las mujeres en una posición de inferioridad con respecto a los hombres y las hace menos capaces de defenderse de este riesgo ocupacional. Además, las mujeres no solo son las víctimas más habituales de acoso, sino que también son acosadas de manera diferente a los hombres (Morales, 2016). Por tanto, las mujeres son especialmente vulnerables al acoso sexual. La literatura muestra que es más probable que sean objeto de acoso sexual cuando son solteros, jóvenes y en puestos no gerenciales (Madera et al., 2019). Dado que se trata de un problema social grave, es necesario definir el concepto en un sentido amplio. Se necesitan acciones para aumentar la conciencia social sobre el acoso sexual en el lugar de trabajo. Las empresas deben desempeñar un papel proactivo en la prevención del acoso sexual y los procesos judiciales deben simplificarse y racionalizarse para fomentar más denuncias y aumentar las condenas.

Por lo tanto, las empresas deben implementar políticas contra el AL que establezcan claramente que tal comportamiento no será tolerado y que las víctimas serán apoyadas sin temor a represalias. Esto requiere el desarrollo de procedimientos de negociación colectiva contra el AL, y que los convenios colectivos establezcan las acciones a seguir cuando se trate de denuncias de AL.

Los técnicos en prevención necesitan una mayor formación en riesgos psicosociales, y se requiere una mayor conciencia por parte de los trabajadores. No abordar AL daña la imagen corporativa de una empresa y su reputación de responsabilidad social en la sociedad.

Finalmente, reconociendo que el estudio del AL aún requiere avances, creemos que el presente estudio es una contribución interesante a la situación actual. Hasta donde sabemos, no existen en la actualidad investigaciones similares a pesar del incremento en el estudio del AL en los ámbitos jurídico-psicosociales en los últimos años. Por tanto, es necesario seguir trabajando en el análisis de este fenómeno social para lograr un mayor conocimiento de sus características para afrontarlo de forma más eficiente y satisfactoria dada su repercusión en el sector HORECA, uno de los principales sectores de la economía española. Las situaciones de AL afectan no solo la salud y la dignidad de los trabajadores, especialmente las mujeres, pero también la productividad y, en definitiva, el éxito y la sostenibilidad de las empresas. El cuidado de la salud y el bienestar de los trabajadores contribuye a un mercado laboral digno y de alta calidad donde las estrategias a largo plazo son de primordial importancia. Es decir, para avanzar hacia entornos de trabajo saludables en este sector, es fundamental que no existan entornos laborales agresivos y que la dignidad de las personas se considere un valor fundamental.

2.1.6 Limitaciones del estudio

Las limitaciones de este estudio están asociadas principalmente a la información extraída del CENDOJ. El contenido de este último es bastante fragmentado y no presenta datos sobre características sociodemográficas, nivel de estudios, estado civil, nacionalidad y antigüedad en el puesto de las personas que presentan las demandas de AL. Por tanto, fue imposible analizar las relaciones entre AL y las variables mencionadas. Por otra parte, también encontramos que las sentencias revelaron más información de datos (edad, tipo de contrato, estado civil, etc.) en relación a la persona que presenta la demanda, ya sea la víctima o el acosador, que respecto a la persona que resulta demandada, ofreciendo por tanto información incompleta.

Como sugerencia para futuros estudios, la investigación psicosocial orientada a la prevención del AL necesita seguir profundizando en aquellas características organizativas, acciones y sentencias judiciales relacionadas entre sí. Solo así, obtendremos una delimitación conceptual más clara de este tipo de violencia en el trabajo y las actuaciones necesarias para su tramitación en los tribunales de justicia.

2.2 Estudio 2: El Bienestar y Satisfacción Laboral en el Sector Hostelero

Como ya se vimos en el apartado 1.7 de esta tesis los factores de riesgo psicosocial; las relaciones personales, diferentes estilos de liderazgo, la ambigüedad de rol, conflicto de rol etc., están considerados como antecedentes de problemas de salud y malestar psicológico de los trabajadores. Por lo que, no solo han de tenerse en cuenta factores de tipo ambiental o de seguridad, sino también de tipo psicosocial, tal y como está previsto en artículo 14 de la LPRL. Desde una perspectiva multidimensional, las organizaciones ejercen una influencia poderosa no sólo sobre las actitudes y el bienestar de los empleados sino también su satisfacción laboral (Campion et al., 2005; Humphrey et al., 2007; Dierdorff y Morgeson, 2013; Morgeson y Humphrey, 2006). A pesar de existir numerosas investigaciones que analizan las variables implicadas en el bienestar y la satisfacción laboral de los trabajadores (el estilo de liderazgo, las relaciones personales, el desarrollo profesional, las retribuciones, etc.), en muchos casos, las conclusiones no son coincidentes, fundamentalmente debido a que determinadas condiciones de trabajo no provocan los mismos efectos en todos los contextos analizados (trabajadores de la salud, docencia, administración, construcción, etc.). Por esta razón, nuestro interés en este estudio es analizar distintas variables relacionados con el entorno laboral y que pueden ser fuente de riesgo que afecte no sólo al bienestar de los trabajadores sino incluso también a su satisfacción.

2.2.1 Método

Participantes

La población de estudio está compuesta por 494 trabajadores pertenecientes al sector de la hostelería, de los que 461 trabajadores pertenecían a la Comunidad del Principado de Asturias y 33 trabajadores a la Comunidad de Galicia. En Asturias la selección de la muestra se hizo a partir de una base de datos facilitada por la Cámara de Comercio de Oviedo, llegando a distribuir un total 933 cuestionarios. En Galicia la selección fue a través de la Federación Provincial de Empresarios de Hostelería de Pontevedra (Feprohos). En Asturias, las entregas y recogidas de cuestionarios se hicieron visitando a las empresas, concertando entrevistas con los responsables de las mismas. En Galicia, se diseñó un cuestionario on line a través de la plataforma Google Forms que permitía a las empresas acceder al cuestionario a través de un enlace facilitado por los investigadores. En marzo se declaró el estado de alarma, debido a la pandemia del Covid 19, lo que llevo al cierre de las empresas, especialmente en el sector hostelero, lo que hizo que se interrumpiera este proceso. Muchas de las empresas con las que se estaba trabajando habían presentado ertes, despedidos de trabajadores e incluso esta situación llevo al cierre definitivo de muchas de ellas.

A continuación, se facilita datos descriptivos de la muestra de estudio con lo que se pretende dar respuesta el primer objetivo que se plantea en el *Estudio 2º*. En la Tabla 20 se pueden observar los datos en relación con las características sociodemográficas de la muestra de estudio; éstos indican que la muestra está balanceada en función del género, 41.54% son hombres y el 58.5% son mujeres. La edad media de los participantes es de 41.8 años (d.t.=11.45), siendo la edad mínima de 19 años y la máxima de 71 años. De manera más específica, en relación con la edad se puede observar en la Tabla 20 que el rango de edad con mayor porcentaje, es el correspondiente al grupo de 31 a 50 años. No obstante, el resto de grupos se encuentran distribuidos en porcentajes similares, hasta 30 años el 21.7% y más de 50 años, el 20.6%.

En cuanto a la situación personal referida a tener o no pareja, la mayoría de los trabajadores de este estudio tienen pareja (66% vs al 34%). Si bien la mayor parte de ellos no tienen familiares a cargo, lo que supone el 66.5% vs 34.4%. No obstante, de aquellos trabajadores que sí tienen familiares a

cargo el 34.4%, tan sólo el 20.6% recibe algún tipo de ayuda para el cuidado y manutención de los familiares que tienen a su cargo, esta ayuda según la información recogida procede o bien de su pareja o de alguna otra persona externa y, el resto el 79.4% no cuentan con ningún tipo de ayuda en este tipo de tareas. En cuanto al nivel académico, la mayor parte de los trabajadores dispone de titulación de educación secundaria/ bachiller lo que supone un 50.4%, seguido de trabajadores con estudios universitarios 19.4%, y con formación a nivel de FP superior encontramos un 12.8%. También hallamos trabajadores con una formación mínima, nivel de educación primaria 16 % e incluso hay trabajadores que no cuenta con ningún tipo de estudios y ello supone el 1.4%.



Tabla 20. Distribución de la muestra en función de variables sociodemográficas

Variables	N	%
Género		
Hombre	205	41.5%
Mujer	289	58.5%
Edad		
Hasta 30 años	107	21.7%
De 31 a 50 años	285	57.7%
Más de 50 años	102	20.6%
Pareja		
Sin pareja	326	66%
Con pareja	168	34%
Pareja está trabajando		
No	69	14%
Si	257	52%
Sin pareja	168	34%
Nivel de estudios		
Sin estudios	7	1.4%
Ed primaria	79	16%
Ed secundaria/FP Media/Bachiller	249	50.4%
FP Superior	63	12.8%
Universitarios	96	19.4%
Familiares a cargo		
No	324	65.6%
Si	170	34.4%
Pareja y familiares a cargo		
Sin Pareja y familiares a cargo	38	7.7%
Sin Pareja y sin familiares a cargo	130	26.3%
Con Pareja y familiares a cargo	132	26.7%
Con Pareja y sin familiares a cargo	194	39.3%
Apoyada para cuidado de personas a cargo		
No	392	79.4%
Sí	102	20.6%

N=494

En relación a las variables sociolaborales se recogen en la Tabla 21. En ella se puede apreciar que el 31.2% (154 trabajadores) tienen una experiencia de entre 2 a 6 años en el sector de la hostelería y en su mayoría desempeñan puestos que requieren un trato directo y personalizado con el cliente (camarero, ayudante de camarero o personal de sala, maître) éstos puestos suponen el 54.7% de la muestra de estudio. Por su parte, las personas con menos de 1 año de antigüedad representan el 28.5% (141 trabajadores) frente a los que cuentan con una experiencia consolidada de más de siete años que suponen el 39.9% (197 trabajadores).

En cuanto al tipo de contrato, la mayoría, el 70.6% de los trabajadores encuestados en esta investigación refieren disponer de un contrato indefinido frente al 29.4% que manifestó tener un contrato temporal. Por otro lado, en cuanto a la jornada de trabajo, la mitad de los trabajadores el 50.2% disponen de una jornada de trabajo partida con poca diferencia respecto a los aquellos trabajadores que indicaron una jornada continua 49.8%. En cuanto al horario de trabajo, predomina el horario de trabajo a turnos que afecta al 51.8 % de estos trabajadores, seguido del horario diurno que supone el 39.5% de los trabajadores. Si se apreciaron diferencias respecto a trabajadores con horario vespertino (tardes) que supone el 6.3 % y con horarios nocturnos que representa el 2.4%. En cuanto al tamaño de la empresa, de 1 a 10 trabajadores se encuentran el 43.3% de los trabajadores entrevistados, de 11 a 49 trabajadores el 41.5%, y de 50 a 250 trabajadores, éstas empresas proporcionan trabajo al 13.6% de la muestra de este estudio. No obstante, encontramos

empresas de más de 250 trabajadores que son un grupo minoritario, tan sólo representan el 1.2% en esta muestra. Por último, en cuanto a trabajadores con responsabilidad laborales y personal a su cargo (jefe de restaurante, maîtres, encargados, etc.) suponen el 23.3% del total de esta muestra y el resto de trabajadores el 76.7% desempeñan puesto de base (mantenimiento, limpieza, cocina, camareros, administrativos, recepción etc.).

En resumen, la muestra objeto de estudio es en su mayoría femenina, con pareja, con un nivel de estudios medios y, con una contracción indefinida. La jornada de trabajo más habitual es el horario partido y la mayoría de los trabajadores cuentan con experiencia en el sector. El tipo de empresa que predomina en este sector es tipo pymes (hasta 50 trabajadores) y el puesto de trabajo más habitual es el de camarero/as, ayudantes y similares o sea aquél en el que han de mantener una mayor interacción con el cliente (Jung y Yoon, 2018). Estos datos confirman de alguna manera las características de la población trabajadora en el sector hostelero (Instituto de Estudios Turísticos, 2010).



Tabla 21. Distribución de la muestra en función de variables Sociolaborales

Variable	N	%
Tipo de contrato		
Temporal	145	29.4%
Indefinido	349	70.6%
Experiencia		
Hasta 1 año	141	28.5%
De 2 a 6 años	154	31.2%
De 7 a 15 años	96	19.4%
Más de 15 años	101	20.5%
Perdidos	2	0.4%
Puesto de trabajo		
Administración y gestión	94	19%
Personal de Cocina	113	22.9%
Personal de sala	270	54.7%
Mantenimiento y otro	17	3.4%
Supervisor/a		
No	379	76.7%
Sí	115	23.3%
Tipo de jornada		
Partida	248	50.2%
Continua	246	49.8%
Horario		
Diurno	195	39.5%
Nocturno	12	2.4%
Vespertino(tardes)	31	6,3%
A turnos	256	51,8%
Tamaño de empresa		
Hasta 10 trabajadores	214	43,3%
De 11 a 49 trabajadores	205	41,5%
De 50 a 249 trabajadores	67	13,6%
Más de 250 trabajadores	6	1,2%
Perdidos	2	0.4%

N=494

Procedimiento

El presente estudio, está basado en un diseño de corte transversal, dirigido a trabajadores del sector hostelero del Principado de Asturias y de Galicia, quienes respondieron a un cuestionario de recogida de datos previamente elaborado (datos sociodemográficos y sociolaborales, variables organizacionales y variables dependientes), tras recibir la autorización del Comité de Bioética de la Universidad de Santiago de Compostela. La distribución y recogida de cuestionarios se inició en octubre y en marzo, con el comienzo de la pandemia del Covid 19, se vio interrumpido este proceso y poco tiempo después hubo que darlo por concluido.

Preparación e identificación de la muestra

Para la realización de este estudio, en el Principado de Asturias, se empleó una base de datos facilitada por la Cámara de Comercio de Oviedo con un total de 763 empresas y 8.025 trabajadores. Una vez conocido el universo de estudio, se estimó, con un intervalo de confianza del 95% y un error muestral del 5%, a partir de la fórmula (Campo et al., 2018) que se indica a continuación. La muestra representativa para el estudio (n) debería de ser de, al menos, de 367 trabajadores.

$$n = \frac{N * Z_{\alpha}^2 * p * q}{d^2 * (N - 1) + Z_{\alpha}^2 * p * q}$$

Donde:

N = Total de la población

Z α = Nivel de confianza (95%)

p = proporción esperada (en este caso 5%)

q = variabilidad (1-p)

d = precisión (5%)

Tras determinar la muestra representativa (n), ésta se estratificó con el propósito de que todas las empresas estuvieran, en la medida de lo posible, representadas. La población de referencia en Asturias presentó la siguiente distribución Tabla 22.

Tabla 22. Participantes en función del tamaño de la muestra

Tamaño de Empresas	Total Trabajadores	Total Participantes	% de Participación
De 1 a 5	122	94	77.05%
De 6 a 10	139	89	64.03%
De 11 a 25	431	172	39.91%
De 26 a 50	169	77	45.56%
De 51 a 100	72	30	41.67%
Totales	933	462	49.52%

En Galicia se contó con la participación de la Federación Provincial de Empresarios de Hostelería de Pontevedra (FEPROHOS) con la cual se firmó un acuerdo de colaboración para la cesión de datos. Además, en Galicia también se contactó con otras asociaciones: Asociación de empresarios de Santiago de Compostela, Asociación de Empresarios de hospedaje de Pontevedra (ASEHOSPO), Asociación Provincial de Empresarios de Hostelería Lugo (APEHL), Asociación Provincial de Empresarios de Hostelería de A Coruña, los cuales por diferentes motivos han declinado su participación en esta investigación.

Para llevar a cabo la investigación, en Galicia, se diseñó un cuestionario online a través de la plataforma Google Forms, que permitía a las empresas acceder al cuestionario a través de un enlace web facilitado por los investigadores. En este caso, los contactos con las empresas se gestionaron a través de la dirección de FEPROHOS. La población de referencia en Galicia quedó conformado con 32 cuestionarios. Ello supuso que la población total de referencia, en el Principado de Asturias y Galicia, quedó formada por un total de 494 trabajadores.

Se llevó a cabo un estudio piloto, en tres de las empresas que formaban parte de la muestra. Se les solicitó que cubriesen el cuestionario con la finalidad de poder modificar aquellas cuestiones que pudieran resultar problemáticas. Las cuestiones planteadas en observaciones no presentaron ningún tipo de dificultad, por lo que se mantuvo el enunciado original.

Contacto con las empresas para el envío de cuestionarios

Realizada la selección de empresas se contactó, con los directores/as o con el personal de RRHH, telefónicamente para comentar el objetivo del proyecto de investigación, solicitarles su colaboración en el mismo y explicándoles el procedimiento de entrega y recogida de cuestionarios. Una vez confirmaban su participación se les preguntaba por el número de trabajadores y centro/s de trabajo, a fin de tener una estimación de los trabajadores que participaban en el estudio.

Aquellas empresas que no desearon participar fueron sustituidas por otras de similares características. En estos casos se aplicó como criterio para sustituir la baja: coger la siguiente empresa del mismo tipo y municipio que aparecía en la base de datos.

En Galicia, este proceso de selección y participación, fue llevado a cabo por la Dirección de FEPROHOS, con la que se mantuvo contacto telefónico durante el tiempo que duro el estudio (enero a marzo) para conocer el seguimiento, el grado de participación e incidencias por parte de las empresas.

Distribución de cuestionarios

En el Principado de Asturias, la entrega de los cuestionarios ha sido en mano y, manteniendo entrevistas, con la dirección o personal de RRHH, para explicarles el proyecto con mayor detalle y disponerles positivamente hacia la participación. En las reuniones mantenidas se explicó lo siguiente a) el estudio de investigación era una participación conjunta de las Facultades de Psicología de las Universidades de Oviedo y de Santiago de Compostela b) los datos serán confidenciales y las respuestas anónimas, de manera que la información manejada en el cuestionario sólo será accesible a los miembros del equipo del estudio y, con fines de investigación. En ningún caso la información sería utilizada para identificar al participante y sus respuestas.

En Galicia, esta fase de explicación del proyecto y disposición positiva hacia la participación, se realizó a la dirección de FEPROHOS, nuestro interlocutor en la zona, y quien se encargada de su traslado a las empresas asociadas

Las escalas utilizadas para evaluar las variables de estudio se integran en un instrumento que se denominó “Cuestionario Laboral en hostelería”. Este cuestionario consta de una introducción en la que se explica el objetivo de la investigación y el procedimiento de respuesta de los ítems. Además, aquellos participantes que estuviesen interesados en conocer los resultados de la investigación se les podría enviar a través del mail que nos faciliten. Todos los trabajadores de Asturias y Galicia han firmado una carta de consentimiento informado.

Recogida de datos

De los cuestionarios entregados en mano se llevó un registro de control. En dicho registro figuraba, fechas de entrega y de recogida, localización de la empresa, persona de contacto y un código de identificación para el posterior análisis.

El proceso de recogida de datos duró 5 meses. Se inició en octubre de 2019 y en marzo de 2020, debido a la pandemia de Covid 19 y el decreto de estado de alarma, que llevo al confinamiento de toda la población, y en nuestro caso obligó a interrumpir este proceso. En junio de 2020, ante la situación de “nueva normalidad” se intentó reanudar de nuevo la recogida de datos pendiente, pero la situación que presentaban las empresas del sector hostelero, con importantes restricciones (aforo, horarios, ...), pérdidas de empleos, ertes, obligó a dar definitivamente por concluida esta fase de investigación.

Durante el periodo de recogida de datos, se realizaron varias llamadas telefónicas y visitas a empresas participantes para animar a los trabajadores a participar en el estudio, especialmente aquellos casos que se observe una tasa de respuesta baja. La duración media de completar el cuestionario se estimaba en 40 minutos. No obstante, hubo que tener en cuenta que, en algunos casos, los problemas culturales, de formación o problemas con el idioma, esta duración estimada fue mayor lo que repercutió a la hora de planificar la recogida de cuestionarios.

La participación en el estudio fue voluntaria. Se rechazó obligar a los trabajadores a participar en el estudio al considerar que la presión, por parte de la dirección, podría llevar a los participantes a falsear las respuestas.

Instrumentos de medida.

Para la realización de este estudio se emplearon distintos formularios y escalas que compusieron el protocolo de recogida de datos definitivos, que consistió en un total de once páginas y que se facilita en el apartado de Anexos de esta tesis doctoral. La selección de estos instrumentos fue animada por el prestigio internacional que posee cada uno de ellos, así como por la cantidad de estudios que se han realizado a nivel transcultural con los mismos (Basińska y Wilczek-Rużyczka, 2013; Fernández-Ríos et al., 2017; Einarsen et al., 2009; Moncada et al., 2014).

Otra de las razones por la que se decidió la selección de estos instrumentos ha sido porque proporcionan la suficiente información, de forma sencilla y con un coste no elevado, para cumplir con los objetivos propuestos en esta investigación. A continuación, son descritos dichos instrumentos de evaluación:

1) Work Design Questionnaire (Morgeson y Humphrey, 2006).

El Work Design Questionnaire (en adelante, WDQ) fue desarrollado por Morgeson y Humphrey (2006). Este instrumento fue desarrollado para medir una amplia gama de características del trabajo en distintos contextos laborales y organizacionales. Consta de 77 ítems distribuidos en 21 escalas que permiten medir las características de diseño del trabajo motivacionales (tarea y conocimiento), sociales y físicas o contextuales. Los ítems consisten en una serie de afirmaciones que permiten al participante caracterizar el diseño del trabajo en su puesto actual.

Para los efectos de esta investigación se ha utilizado la escala Características Sociales. Esta escala refleja el ambiente social y relacional más amplio dentro del cual tiene lugar la actividad laboral. Está compuesta por diecinueve ítems escala tipo *Likert* con cinco anclajes desde 1 (muy en desacuerdo) a 5 (muy de acuerdo). La consistencia interna de este cuestionario en esta investigación fue de $\alpha=.828$ para la muestra total. Está compuesto por las siguientes dimensiones:

Apoyo social. Es el grado en que el puesto proporciona oportunidades para el asesoramiento y asistencia de otras personas. Incluye tanto el soporte de compañeros como supervisor (Karasek, 1979; Karasek et al., 1998). (ejemplo. *en mi trabajo tengo la oportunidad de conocer a otras personas*). Esta dimensión es valorada con 6 ítems. La consistencia interna en este estudio es de $\alpha=.824$

Interdependencia iniciada. que supone el flujo de trabajo desde un puesto hacia otros, y en interdependencia recibida, donde este flujo de trabajo se produce a partir de las actividades de otros puestos. (ejemplo. *otros trabajos dependen directamente del mío*). Esta dimensión es valorada por 3 ítems. La consistencia interna en este estudio es de $\alpha=.698$.

Interdependencia recibida. El grado en que el desempeño del trabajo afecta, (ejemplo. *otros trabajos dependen directamente del mío*). Esta dimensión es valorada a través de 3 ítems, cuya consistencia en el presente estudio es de $\alpha=.768$.

Interacción fuera de la organización. Es el grado en que el puesto exige al ocupante interactuar y comunicarse con otras personas externas a la organización, (ejemplo, *el trabajo implica interacción con personas que no son miembros de mi organización*). Esta dimensión es valorada a través de 4 ítems, cuya consistencia en el presente estudio es de $\alpha=.844$.

Retroalimentación por parte de otros. Es el grado en que otras personas de la organización proporcionan información acerca del desempeño del ocupante del puesto. (ejemplo. *otras personas de la organización, como supervisores y compañeros, me proporcionan información sobre la eficacia de mi desempeño en el trabajo (por ejemplo, calidad y cantidad)*). Esta dimensión es valorada con tres ítems, cuya consistencia interna obtenida en el presente estudio fue de $\alpha = .887$.

2) Cuestionario Psicosocial de Copenhagen Segunda Versión (Moncada et al., 2014).

En esta investigación se utiliza la segunda versión of the *Copenhagen Psychosocial Questionnaire* (CoPsoQ II, en adelante) para las variables Liderazgo, Conflicto de rol, Justicia y Conflicto trabajo-familia. La primera versión del *Copenhagen Psychosocial* (CoPSoQ) fue desarrollado en 1997 por el Centro Danés de Investigación Nacional para el Entorno Laboral. El CoPsoQ I incluía la mayoría de las dimensiones principales de las siete teorías en psicología de la salud ocupacional (Kompier, 2003), pero no abordaba algunos aspectos importantes relacionados con trabajos como recompensas, justicia y confianza. El CoPsoQ II fue una respuesta a esta limitación y también trató de incorporar aspectos derivados de la experiencia práctica de utilizar el CoPsoQ I (Pejtersen et al., 2010). El CoPsoQ II, como su precursor, tiene tres versiones: largo, mediano y corto.

El CoPsoQ II o Ista21 es una adaptación para el Estado español de Cuestionario Psicosocial de Copenhagen (CoPsoQ). El CoPsoQ II o Ista21 ha sido diseñado para ser aplicable a la realidad de la empresa y de la prevención de riesgos laborales. Está concebido para evaluar cualquier tipo de empleo, en cualquier sector de actividad económica, y puede ser utilizado para evaluar todos los puestos de trabajo de una misma organización, ya sea empresa privada o administración pública (Moncada et al., 2014).

Las veinte dimensiones de riesgos psicosocial incluidas en el CoPsoQ II o Ista21 se integran en seis grandes grupos: Exigencias psicológicas en el trabajo, Conflicto trabajo-familia, Control sobre el trabajo, Apoyo social y Calidad de liderazgo, Compensaciones del trabajo y, finalmente Capital social. A efectos de esta investigación se han utilizado las escalas; Justicia, dentro del grupo Capital social; el Conflicto de rol y la Calidad de liderazgo, dentro del grupo Apoyo social y Calidad de liderazgo y finalmente Familia, dentro del grupo Conflicto trabajo-familia.

Calidad de Liderazgo. Se refiere a las características que tiene la gestión de equipos humanos que realizan los mandos inmediatos. Esta dimensión está muy relacionada con la dimensión de apoyo social de superiores. Tiene que ver con los principios y procedimientos de gestión de personal y la capacitación y tiempo de los mandos para aplicarlos, (ejemplo, *tu superior inmediato: ¿da prioridad a la satisfacción laboral?*). Esta dimensión es valorada por cuatro ítems escala tipo *Likert*, la estructura factorial es un factor con un rango de respuesta de 1 (siempre) a 5 (nunca). Para los análisis estadísticos de este estudio se han invertido las puntuaciones. La consistencia interna obtenida en el presente estudio fue de $\alpha = .897$.

Conflicto de rol. Hace alusión a las exigencias contradictorias que se presentan en el trabajo y las que puedan suponer conflictos de carácter profesional o ético, (ejemplo, *¿se le exigen cosas contradictorias en el trabajo?*). Esta dimensión es valorada con cuatro ítems escala tipo *Likert*, la estructura factorial es un factor con un rango de respuesta de 1 (muy en desacuerdo) a 7 (muy de acuerdo). La cuya consistencia interna en esa investigación ha sido de $\alpha = .802$.

Justicia. Se refiere a la medida en que las personas trabajadoras son tratadas con equidad en su trabajo. Tiene que ver con la toma de decisiones y con el nivel de participación en éstas, la razonabilidad y la ética de sus fundamentos y las posibilidades reales de ser cuestionadas, (ejemplo,

¿se valora a los/as trabajadores/as cuando han hecho un buen trabajo?). Esta dimensión es valorada con cuatro ítems escala tipo *Likert* con cinco anclajes desde 1 (siempre) a 5 (no nunca), la estructura factorial es un factor con un rango de respuesta de 1 (siempre) a 5 (no nunca). Para los análisis estadísticos de este estudio se han invertido las puntuaciones. La consistencia interna en esa investigación ha sido de $\alpha=.895$.

Conflicto trabajo-familia (doble presencia). Explica la necesidad de atender actividades de igual importancia en el entorno laboral como familiar al mismo tiempo, exponiendo al individuo a decidir descuidar uno de los dos (Moncada et al., 2014). Se considera que alcanzan niveles elevados cuando los requerimientos del trabajo terminan por interferir con los requerimientos familiares (Moncada et al., 2014), (ejemplo, *¿siente que su trabajo le consume tanta energía que perjudica su vida privada?*). Esta dimensión es valorada por 4 ítems, escala tipo *Likert*, con cinco anclajes desde 1 (siempre) a 5 (no nunca). Para los análisis estadísticos de este estudio se han invertido las puntuaciones. La consistencia interna obtenida en el presente estudio fue de $\alpha=.846$.

3) Cuestionario Ambigüedad y Conflicto de Rol (Rizzo et al., 1970).

Rizzo et. (1970) elaboraron unas escalas para evaluar la Ambigüedad y el Conflicto de rol. En realidad, los autores hablan de claridad de rol, como lo inverso de ambigüedad de rol, entendiendo como rol el conjunto de expectativas de conducta que se adscriben a un puesto en una estructura social. Estas expectativas se encuentran en la persona que desempeña el rol y en otras personas con las que se relaciona el rol o que tienen nociones sobre él (ejemplo, *¿sé que organizo mi tiempo correctamente?*). Para los efectos de esta investigación se ha utilizado la escala Ambigüedad de rol. Este cuestionario está compuesto por seis ítems escala tipo *Likert*, con siete anclajes desde 1 (muy en desacuerdo) y 7 (muy de acuerdo). Estos ítems están formulados de manera inversa, es decir evalúan la claridad de rol, por lo que para los análisis estadísticos de este estudio se han invertido las puntuaciones. La consistencia interna de este cuestionario en esta investigación fue de $\alpha=.861$ para toda la muestra.

4) Cuestionario Trabajo Emocional de Frankfurt (Frankfurt Emotion Work Scales) (Zapf et al., 1999, 2001).

El instrumento FEWS (*Frankfurt Emotion Work Scales*) es una escala elaborada por Zapf et al. (1999, 2001), está compuesta por 8 factores o dimensiones (Emociones Positivas, Emociones Negativas, Emociones Neutras, Sensibilidad Requerida, Empatía, Disonancia Emocional, Control de la Interacción y Control Emocional) y 26 ítems. En una revisión de este modelo se observó el solapamiento de dos de los factores (Sensibilidad Requerida con la de Empatía y el mal funcionamiento de la escala de Control Emocional) por lo que se procede a su eliminación, quedando configurada con seis factores (Emociones Positivas, Emociones Negativas, Emociones Neutras, Sensibilidad Requerida, Control de la Interacción y Disonancia Emocional) (García-Buades et al., 2003). Este cuestionario utiliza escala tipo *Likert* con cinco anclajes desde 1 (muy raramente) a 5 (muy frecuentemente (casi todos los días)). La consistencia interna en esta investigación ha sido de $\alpha=.893$ para toda la muestra.

Emociones positivas. Referido a emociones tales como amabilidad, simpatía o alegría. (ejemplo, *¿tiene que poner a los clientes de buen humor en su trabajo (¿por ejemplo, complaciendo a un cliente?)*). Esta dimensión es valorada por cuatro ítems escala tipo *Likert*. La consistencia interna en este estudio es de $\alpha=.907$.

Emociones negativas. Referido a emociones negativas tal como irritación, malestar, (ejemplo, *¿tiene que poner a los clientes de un humor negativo en su trabajo, por ejemplo, inquietarles o provocar miedo?*). Esta dimensión es valorada por cinco ítems. La consistencia interna en este estudio es de $\alpha=.790$.

Emociones neutras. Referido a emociones tales como serenidad, (ejemplo, *¿tiene que dar la impresión de ser neutral e imparcial en el trato con los clientes?*). Esta dimensión es valorada por tres ítems. La consistencia interna en este estudio es de $\alpha=.720$

Sensibilidad requerida esta hace referencia a la necesidad percibir adecuadamente las emociones, (ejemplo, *¿es importante saber cómo se sienten los clientes en ese momento?*). Esta dimensión es valorada por tres ítems. La consistencia interna en este estudio es de $\alpha=.873$.

Control de la Interacción. Se refiere al grado de control que tiene el empleado sobre la duración de las interacciones con el cliente (ejemplo, *¿expresar emociones que no se correspondan con lo que siente en ese momento concreto hacia los clientes?*). Esta dimensión es valorada por cuatro ítems. La consistencia interna en este estudio es de $\alpha=.834$.

Disonancia Emocional. Hace alusión a la exhibición de emociones no sentidas y la supresión de las emociones sentidas por no ser organizacionalmente deseables, (ejemplo, *¿su trabajo le permite terminar la conversación con los clientes si usted lo considera apropiado?*). Esta dimensión es valorada por dos ítems. La consistencia interna en este estudio es de $\alpha=.696$.

5) Cuestionario de Inseguridad Laboral (De Witte, 1999).

Se entiende por inseguridad laboral como la amenaza percibida de pérdida del empleo y las preocupaciones relacionadas con esa amenaza (De Witte, 1999), (ejemplo, *sobre mi trabajo: creo que podría perderlo en un futuro próximo*). La inseguridad se midió a través de la escala de 4 ítems tipo *Likert* con un rango de respuesta de 1 (muy en desacuerdo) a 5 (muy de acuerdo). La estructura factorial de 1 factor con un rango de respuesta de 1 (muy desacuerdo) a 5 (muy de acuerdo). El ítem *estoy seguro/a de poder mantenerme en mi trabajo*, presenta una codificación inversa, por lo que para los análisis estadísticos de este estudio se ha invertido la puntuación. La consistencia interna de este cuestionario en esta investigación fue de $\alpha=.813$ para toda la muestra.

6) Cuestionario Desequilibrio Esfuerzo Recompensa (Effort-Reward Imbalance) (Siegrist, 1996).

El modelo de desequilibrio esfuerzo-recompensa *Effort-Reward Imbalance* (en adelante, ERI) de Siegrist (1996), se ha utilizado para medir el esfuerzo extrínseco, el estatus financiero, la sobreimplicación, la seguridad en el trabajo, y la estima.

Este cuestionario consta de tres partes. En la segunda parte, (17 ítems) registra información de la apreciación del trabajador acerca de su situación laboral en lo referente al esfuerzo extrínseco y a la recompensa profesional (componente extrínseco). Y la tercera parte, (6 ítems) mide el grado de implicación vivido por el trabajador en su puesto de trabajo (componente intrínseco). La segunda y tercera parte forman en conjunto 23 ítems, los cuales operacionalizan el modelo teórico de estrés laboral ERI de Siegrist. (1996). Los ítems son contestados con una escala tipo *Likert* con cinco puntos de valoración de 1 (muy en desacuerdo) a 5 (muy de acuerdo). Este cuestionario está compuesto por las siguientes dimensiones:

Esfuerzo extrínseco. Representa la dedicación exigida por el trabajo. (ejemplo, *me interrumpen y molestan con frecuencia en mi trabajo*). Esta dimensión es valorada por seis ítems. La consistencia interna en este estudio es de $\alpha=.757$

Estatus financiero. Referido a las oportunidades de promoción, de ascenso y percibir un sueldo adecuado, (ejemplo, *sí pienso en todo el trabajo y el esfuerzo que he realizado, más oportunidades de ascender me parecen adecuadas*). Esta dimensión es valorada por dos ítems. Para los análisis estadísticos de este estudio se han invertido las puntuaciones. La consistencia interna en este estudio es de $\alpha=.587$.

Sobreimplicación. Se refiere a la dedicación excesiva al trabajo, los sentimientos negativos y positivos, y las actitudes relacionadas con el trabajo por parte del trabajador. Esta dimensión está valorada por seis ítems, la mayoría de ellos hacen referencia a la incapacidad para desconectar de las obligaciones del trabajo, (ejemplo, *al llegar a casa me olvido fácilmente del trabajo*). Esta dimensión es valorada por seis ítems. La consistencia interna en este estudio es de $\alpha=.806$.

Seguridad en el trabajo. Referido a situaciones de estabilidad y de no pérdida del empleo (ejemplo, *estoy esperando un empeoramiento de mis condiciones de trabajo (horario, carga laboral, salario, etc.)*). Esta dimensión es valorada por dos ítems. Para los análisis estadísticos de este estudio se han invertido las puntuaciones. La consistencia interna en este estudio es de $\alpha=.712$.

Estima. Referido a la valoración y apoyo por parte de superiores y compañeros y en el trabajo, (ejemplo, *en mi trabajo me tratan injustamente*). Esta dimensión es valorada por cinco ítems. Para los análisis estadísticos de este estudio se han invertido las puntuaciones. La consistencia interna en este estudio es de $\alpha=.829$.

7) Cuestionario de Salud General (Goldberg y Blackwell, 1970).

El Cuestionario de Salud General (GHQ) fue desarrollado por Goldberg y Blackwell en la década de 1970, con el fin de evaluar el grado de salud general. El cuestionario inicial consistía en 60 preguntas. Posteriormente se han elaborado versiones más cortas de 30, 28 y 12 ítems respectivamente (Victoria, 1999).

La versión que contiene 12 ítems, GHQ-12 (Goldberg, 1978), este cuestionario surgió con el propósito de identificar dos tipos de problemas: la incapacidad para realizar las actividades diarias normales o adaptativas, y la manifestación de fenómenos perturbadores y síntomas psicopatológicos en el sujeto, centrándose en alteraciones psicopatológicas muy básicas y conductas desadaptativas menores a nivel personal y social (Godoy-Izquierdo et al., 2002). Está formado por 12 ítems, siendo 6 positivos y 6 negativos. Los ítems son contestados a una escala tipo *Likert* de 4 puntos desde 1 (más que antes) hasta 4 (no nunca). La consistencia interna en este estudio es de $\alpha=.818$ para la escala total. Este cuestionario está compuesto por las siguientes dimensiones:

Malestar psicológico. Referido a situaciones de afrontamiento, la autoevaluación sobre la propia percepción de capacidad para atender los asuntos personales, afrontar las preocupaciones, decidir y atender los asuntos de la vida. (ejemplo, *sus preocupaciones le han hecho perder mucho sueño*). Esta dimensión es valorada por seis ítems negativos. La consistencia interna en este estudio es de $\alpha=.849$. *Bienestar psicológico.* Representa estrategias de afrontamiento (ejemplo, *ha sentido que tiene un papel útil en la vida*). Para los análisis estadísticos de este estudio se han invertido las puntuaciones. Esta dimensión es valorada por seis ítems positivos. La consistencia interna en este estudio es de $\alpha=.839$.

8) Escala Satisfacción Laboral (Brayfield y Rothe, 1951).

En esta investigación la satisfacción laboral se evalúa a través de una escala compuesta por 4 ítems, según los criterios Brayfield y Rothe (1951). En ella se pedía a los participantes que indicaran el

grado de acuerdo o desacuerdo expresado en relación a una serie de cuestiones laborales (ejemplo, *en mi trabajo: estoy aburrido*). El formato de respuesta es tipo Likert con cinco alternativas 1 (muy en desacuerdo) a 5 (muy de acuerdo). Los ítems, *en mi trabajo siento entusiasmo*, y *en mi trabajo encuentro diversión*, para los análisis estadísticos de este estudio se han invertido las puntuaciones. La consistencia interna de este cuestionario en esta investigación fue de $\alpha=.720$ para toda la muestra.

9) Cuestionario de Actos Negativos (NAQ) (Einarsen y Hoel, 2001).

El NAQ original, fue desarrollado en la Universidad de Bergen (Noruega) y está compuesto por 24 ítems. En este cuestionario se solicita a los participantes que respondan con qué frecuencia en los últimos 6 meses se han producido cada una de las veinticuatro situaciones hostiles en el trabajo que se describen. Los ítems son contestados con una escala tipo *Likert*, con cinco anclajes de respuesta 1(nunca) a 5 (diariamente”). La consistencia interna de este cuestionario en esta investigación fue de $\alpha=.995$ para toda la muestra. En esta escala se identifican cuatro factores principales (Soler et al., 2004).

Acoso centrado en el rendimiento del trabajo. Se relaciona con los ataques hacia la forma de realizar el trabajo, la infravaloración de los resultados y de los esfuerzos en el trabajo, no ser tenido en cuenta y ocultar información relevante para realizar la actividad laboral (ejemplo, *se infravalora el resultado de su trabajo*). Esta dimensión es valorada con 6 ítems, cuya consistencia interna obtenida en el presente estudio fue de $\alpha=.864$.

Acoso organizativo. Se refiere a acciones organizativas realizadas para menoscabar el trabajo y la responsabilidad del trabajador, asignándole tareas por debajo de su competencia, recordarle persistentemente sus errores, recibir insinuaciones o indirectas que debería abandonar el trabajo, privándole de responsabilidad en las tareas laborales o excluyéndole de actividades sociales, (ejemplo, *se le priva de responsabilidad en sus tareas laborales*). Esta dimensión es valorada con 4 ítems, cuya consistencia interna obtenida en el presente estudio fue de $\alpha=.769$.

Acoso personal. Se refiere a conductas hostiles de carácter personal, (ejemplo, *se le recuerda persistentemente sus errores*). Esta dimensión es valorada con 10 ítems, cuya consistencia interna obtenida en el presente estudio fue de $\alpha=.897$.

Acoso por razón de edad y género. Se refiere a conductas hostiles por razones de género o edad, mensajes o llamada ofensivos, ser objeto de bromas de mal gusto, infravalorar derechos u opiniones basándose en la edad, o percibir relaciones molestas de los compañeros debido a trabajar demasiado, (ejemplo, *recibe atenciones en razón de su sexo que no desea*). Esta dimensión es valorada con 4 ítems, cuya consistencia interna obtenida en el presente estudio fue de $\alpha=.856$.

En el cuestionario NAQ-RE, todos los términos se redactaron sin hacer referencia a AL. En opinión de los autores esto suponía una ventaja porque los participantes responden acerca de la manifestación de las conductas hostiles, antes de etiquetarse como víctimas o no. De este modo, se obtiene una medida más adecuada del AL, evitando así la posible infravaloración que conlleva el uso del auto etiquetado o la introducción del término AL en los ítems. La consistencia interna de este cuestionario en esta investigación fue de $\alpha=.720$ para toda la muestra.

Para concluir este apartado, se muestran las ventajas y desventajas de utilizar cuestionarios como técnica de investigación. Entre las ventajas se encuentra el que es posible utilizar grandes muestras en un periodo de tiempo relativamente corto y asegurar el anonimato de los encuestados. Entre las desventajas, que la estructura es rígida, nada sensible a los detalles de los casos

particulares, no proporciona información sobre cómo evoluciona el fenómeno y dificulta la posibilidad de abordar las causas del mismo.

Descripción de Variables

Para la realización de la presente investigación se ha contado con un conjunto de variables cuantitativas y cualitativas que se han ido utilizado en función de los distintos objetivos planteados. Las variables sociodemográficas (género, edad, nivel de estudios) variables sociolaborales (tamaño de empresa, experiencia) y las variables (relaciones sociales, liderazgo, justicia organizacional, conflicto de rol, inseguridad laboral, ambigüedad de rol, trabajo emocional, esfuerzo extrínseco, estatus financiero, sobreimplicación, inseguridad en el trabajo, estima, inseguridad laboral, conflicto trabajo- familia, AL, bienestar e insatisfacción laboral).

Análisis de datos

Para los análisis de datos se utilizó el software SPSS (*Statistical Package for Social Sciences*, versión 25) y el programa de ecuaciones estructurales AMOS versión 23 (Arbuckle, 2013). En primer lugar, se realizó análisis descriptivos (medias, desviaciones típicas, fiabilidad de las escalas, asimetría y curtosis). Se ha dividido la muestra total en dos grupos, en función de puesto de trabajo, es decir, por un lado, aquellos puestos de trabajo que están orientados a un mayor trato con el cliente (camareros, maîtres, jefes de sala, recepción, etc.) ($n=270$) y, por otro lado, el resto de puestos (administración, mantenimiento, limpieza, cocina, etc.) ($n=224$), estas muestras serán empleadas en los análisis de regresión.

A continuación, se llevó a cabo un análisis de las propiedades psicométricas de los instrumentos de medida utilizado. Se ha realizado haciendo un uso secuencial de Análisis Factorial Exploratorio (en adelante, AFE) y el Análisis Factorial Confirmatorio (en adelante, AFC), dividiendo la muestra aleatoriamente ($N=494$) en dos submuestras ($n_1=248$) ($n_2=246$). La primera muestra se utilizó para hacer el AFE y la segunda muestra para realizar el AFC. Autores como Bollen (1989) y Thompson (1994) recomiendan este procedimiento como una forma de replicación del modelo factorial hallado en el AFE. Previo al AFE, siguiendo las recomendaciones de Dziuban y Shirkey (1974), se exploró la adecuación psicométrica de los ítems, observando el índice de adecuación Kaiser-Meyer-Olkin y la prueba de esfericidad de Bartlett ($p<.001$), el criterio asignado para definir los factores definitivos fue saturación de los ítems igual o mayor que .40 (Lloret-Segura et al., 2014). Se utilizó el método de extracción Oblimin directo preferible en las ciencias sociales porque se considera una representación más realista de las interrelaciones de factores (Brown, 2015). En cuanto al método de estimación, en nuestro caso, se ha empleado el método de mínimos cuadrados no ponderados (Unweighted Least Squares) (ULS) que permite obtener estimadores que no responden a la hipótesis de normalidad (González y Martín, 2012). Las pruebas de Kolmogorov-Smirnov con la corrección de Liliefors resultaron significativas ($p<.05$), por lo que no se puede suponer la normalidad. Por otro lado, para ejecutar el AFC, AMOS no permite datos faltantes, y dado que el patrón de datos faltantes fue completamente al azar, y que el porcentaje de datos era inferior al 2% por variable, se ha realizado la imputación media utilizando el SPSS (Medina y Galván, 2007).

También es recomendable calcular varios índices para valorar el nivel de ajuste del modelo (Browne y Cudeck, 1993; Hoyle, 1995; Hu y Bentler, 1999; Tanaka, 1993). En nuestro caso, al emplear el método ULS y de acuerdo con Ferrando y Lorenzo-Seva (2014), se han de utilizar indicadores que no dependan directamente de *ji-cuadrado*, ya que en caso contrario los índices de

bondad de ajuste serían incorrectos y podrían estar inflados, por esta razón, como índices para valorar la bondad de ajuste, se tendrán en cuenta aquellos que nos ofrece AMOS para el método ULS y que son:

i) El índice NFI (índice comparativo de ajuste); mide la reducción proporcional en función de ajuste cuando se pasa del modelo nulo al modelo propuesto (Bentler y Bonett, 1980). El rango de variación de este índice está entre 0 y 1, se recomiendan valores superiores a .90.

ii) El índice GFI; es un estadístico de prueba sugerido por Jöreskog y Sörbom (1986), que señala la variabilidad explicada por el modelo, sus valores oscilan entre 0 (pobre ajuste) y 1 (perfecto ajuste). Valores superiores a .90, indican un buen ajuste.

iii) El índice AGFI; (índice de bondad de ajuste ajustado); tiene en cuenta los grados de libertad y del modelo nulo (Jöreskog y Sörbom, 1986), valores superiores a .90 son indicativos de un buen ajuste del modelo a los datos.

iv) El índice RMR; (Índice basado en residuo root mean square residual); este índice se obtiene a través de la raíz cuadrada de los residuos al cuadrado, entre las matrices observadas y estimadas. Al no tener en cuenta los grados de libertad, no se ha fijado un umbral para su interpretación. Cuanto más pequeño sea el RMR, mejor. Una RMR de cero indica un ajuste perfecto. Se pueden considerar como aceptables, valores comprendidos entre .05 y .08 (Morata-Ramírez et al., 2015).

v) El índice SRMR; dicho índice es el promedio estandarizado valor residual derivado del ajuste de la varianza hipotética matriz de covarianza con la de los datos de la muestra. Su valor oscila entre de cero a 1.00, siendo un valor inferior a .08 indicativo de un modelo que se ajusta bien (Hu y Bentler, 1999).

Posteriormente, y con el fin de ver la posible existencia de diferencias significativas en relación a AL, se han utilizado tablas de contingencia y la prueba de *ji-cuadrado* (χ^2), entre las variables sociodemográficas y sociolaborales objeto de estudio (género, tener o no pareja, tipo de contrato).

Tras dicho análisis se ha optado por llevar a cabo un análisis de correlaciones para comprobar las vinculaciones entre variables sociolaborales (tamaño de empresa, experiencia), sociodemográficas (género, edad, nivel de estudios), factores de riesgo y riesgos psicosociales (relaciones sociales, liderazgo, conflicto de rol, ambigüedad de rol, justicia, trabajo emocional, esfuerzo extrínseco, estatus financiero, sobreimplicación, inseguridad en el trabajo, estima, inseguridad laboral y AL además de las variables bienestar e insatisfacción laboral). Dicho análisis se ha realizado aplicando el método de correlación de Pearson dos colas.

A continuación, se han llevado a cabo análisis de regresión lineal múltiple (Stepwise) con dos niveles de significación $p < .001$ y $p < .05$ para analizar los efectos de las variables organizacionales sobre el bienestar y la satisfacción de los trabajadores. Como variables independientes se han introducido el género, edad, nivel de estudios, tamaño de empresa y experiencia, posteriormente variables organizacionales, relaciones sociales, liderazgo, conflicto de rol, ambigüedad de rol, justicia, trabajo emocional, esfuerzo extrínseco, estatus financiero, sobreimplicación, inseguridad en el trabajo, estima, la inseguridad laboral y AL. Y como variables dependientes bienestar e insatisfacción laboral.

2.2.2 Resultados

Este apartado se exponen los resultados obtenidos en el Estudio 2. Para ello seguiremos el orden de los objetivos que se han planteado. Previamente, se exponen los datos descriptivos de la muestra de estudio.

2.2.2.1 Análisis descriptivos de las variables de estudio en función de las muestras de estudio.

A continuación, se muestran las estadísticas descriptivas para las tres muestras de estudio. En la Tabla 23 las puntuaciones de la muestra 1 (N=494), la Tabla 24 puntuaciones de la muestra 2 (n=270) puestos de trabajo que requieren mayor interacción con el cliente y en la Tabla 25 las puntuaciones de la muestra 3 (n=224) puestos de trabajo que no requieren una interacción continuada con el cliente. Los coeficientes de asimetría y curtosis en las tres muestras se encuentran por debajo de 1, excepto para la variable AL. Tal y como ya comentamos anteriormente, las pruebas de Kolmogorov-Smirnov con la corrección de Liliefors resulto significativa ($p < .05$), por lo que no se puede suponer la normalidad en ninguna de las tres muestras de estudio. En cuanto a los índices alfa de Cronbach, todas las confiabilidades fueron adecuadas estando por encima de .70, excepto para inseguridad en el trabajo.

Las tres muestras presentan puntuaciones similares en todas las escalas, no obstante, se puede observar alguna diferencia. En la escala trabajo emocional presenta una puntuación media más baja en muestra 3 (n=224) que corresponde a aquellos trabajadores que tienen menos contacto con el cliente (administrativos, mantenimiento, cocina, etc.). A continuación, la inseguridad laboral con una puntuación media no elevada en las tres muestras de estudio, lo cual confirma que la mayor parte de los trabajadores cuentan con un contrato indefinido (apartado 2.1 descripción de la muestra). El AL con una puntuación media similar en las tres muestras de estudio, no parece ser un factor de riesgo psicosocial que afecte a la mayoría de los trabajadores, aunque sí existen amplias diferencias entre los sujetos (dt=14.39) muestra 1, (dt=14.57) muestra 2 y (dt=14.20) muestra 3.

Tabla 23. Estadísticos descriptivos muestra 1

Variable	Media	D.T	Mínimo	Máximo	Asimetría	Curtosis	□
Relaciones Sociales	69.836	9.999	40	95	-.183	.093	.828
Liderazgo	14.008	4.259	4	20	-.289	-.715	.897
Conflicto de Rol	15.641	5.810	4	28	-.047	-.430	.802
Ambigüedad de Rol	13.113	6.534	6	42	1.361	2.277	.861
Justicia Organizacional	13.797	4.192	4	20	-.094	-.650	.885
Trabajo Emocional	61.757	15.934	21	105	-.766	.296	.893
Esfuerzo Extrínseco	23.548	4.899	7	35	-.063	.155	.779
Estatus Financiero	10.967	3.133	4	20	.219	.381	.709
Inseguridad Trabajo	9.334	3.030	4	20	.361	.160	.690
Sobreimplicación	14.445	4.627	5	25	.089	-.581	.816
Estima	7.493	2.591	3	15	.358	.250	.824
Inseguridad Laboral	6.512	3.037	3	15	.527	-.257	.892
C. Trabajo Familia	10.71	4.2	4	20	.290	-.666	.802
Acoso Laboral	34.186	14.393	24	120	2.657	8.529	.995
Bienestar	34.898	6.009	17	48	-.108	-.375	.818
Insatisfacción Laboral	7.391	2.466	3	15	.197	-.162	.731

N=494

Tabla 24. Estadísticos descriptivos muestra 2

Variable	Media	D.T	Mínimo	Máximo	Asimetría	Curtosis	□□
Relaciones Sociales	69.848	9.567	41	95	-.220	.008	.817
Liderazgo	13.755	4.361	4	20	-.263	-.711	.904
Conflicto de rol	15.488	5.566	4	28	-.013	-.284	.793
Ambigüedad de rol	13.051	6.729	6	42	1.548	3.119	.881
Justicia organizacional	13.711	4.256	4	20	-.112	-.557	.881
Trabajo emocional	65.847	12.811	21	105	-.972	.1.605	.842
Esfuerzo Extrínseco	23.025	23.025	7	35	-.153	.548	.789
Estatus Financiero	11.085	3.228	4	20	.243	.266	.767
Inseguridad Trabajo	9.129	2.987	4	18	.320	-.288	.696
Sobreimplicación	13.614	4.504	5	25	.247	-.507	.818
Estima	7.274	2.595	3	15	.388	.259	.831
Inseguridad	6.466	2.953	3	15	.476	-.344	.892
C. Trabajo-Familia	10.470	4.238	4	20	.411	-.485	.842
Acoso Laboral	33.975	14.572	24	120	3.026	11.574	.960
Bienestar	35.236	6.249	18	48	-.208	-.439	.839
Insatisfacción Laboral	7.334	2.443	3	15	.312	.069	.748

N=270

Tabla 25. Estadísticos descriptivos muestra 3

Variable	Media	D.T	Mínimo	Máximo	Asimetría	Curtosis	α
Relaciones Sociales	68.821	10.509	40	95	-.148	.140	.844
Liderazgo	14.31	4.12	4	20	-.305	-.746	.886
Conflicto de Rol	15.825	6.099	4	28	-.094	-.569	.811
Ambigüedad de Rol	13.187	6.305	6	35	1.097	1.024	.834
Justicia organizacional	13.901	4.120	4	20	-.064	-.779	.891
Trabajo Emocional	56.839	17.857	21	105	-.365	-.499	.913
Esfuerzo Extrínseco	24.178	4.961	11	35	.007	-.305	.776
Estatus Financiero	10.825	3.017	4	20	.165	.542	.740
Inseguridad Trabajo	9.580	3.070	4	20	.403	.639	.682
Sobreimplicación	15.446	4.584	5	25	-.106	-.448	.800
Estima	7.638	2.577	3	15	.333	.298	.815
Inseguridad Laboral	6.567	3.141	3	15	.574	-.189	.893
C. Trabajo Familia	10.995	4.310	4	20	.151	-.806	.851
Acoso Laboral	34.440	14.202	24	96	2.197	4.742	.949
Bienestar	34.491	5.695	17	48	.007	-.225	.787
Insatisfacción Laboral	7.459	2.498	3	15	.065	-.305	.712

N=224

2.2.2.2 Psicométricas de los instrumentos de medida utilizados

A continuación, se expone el análisis de fiabilidad y las propiedades psicométricas realizado para cada uno de los instrumentos utilizados en esta investigación, con ello se pretende dar respuesta al segundo objetivo que nos hemos planteado en este estudio.

2.2.2.2.1 Características sociales (Work Design Questionnaire (WDQ)) (Morgeson y Humphrey, 2006).

A continuación, en la Tabla 26, se recogen las preguntas y dimensiones de las Características sociales (*Work Design Questionnaire* (WDQ)) (Morgeson y Humphrey, 2006) validado por Bayona et al. (2015).

Tabla 26. Distribución de ítems características sociales (Bayona et al., 2015)

Dimensiones	Ítems
Apoyo social	<p>RESOC1 En mí trabajo tengo la oportunidad de desarrollar buenas amistades</p> <p>RESOC2 En mí trabajo tengo la oportunidad de conocer a otras personas</p> <p>RESOC3 En mí trabajo tengo la oportunidad de encontrarme con otros</p> <p>RESOC4 Mi supervisor/a se interesa por el bienestar de las personas que trabajan para él/ella</p> <p>RESOC5 Las personas con las que trabajo se interesan por mí personalmente</p> <p>RESOC6 Las personas con las que trabajo son amistosas</p>
Interdependencia iniciada	<p>RESOC7 El trabajo requiere que realice mis tareas antes de que otros completen las suyas</p> <p>RESOC8 Otros trabajos dependen directamente del mío</p> <p>RESOC9 Si mi trabajo no está terminado no se puede completar el de otros</p>
Interdependencia recibida	<p>RESOC10 Las actividades de mi trabajo se ven muy afectadas por el de otras personas</p> <p>RESOC11 La realización de este trabajo requiere la aportación del trabajo de otras personas diferentes</p> <p>RESOC12 No puedo hacer mi trabajo a menos que otros hagan el suyo</p>
Interdependencia fuera de la organización	<p>RESOC13 El trabajo requiere emplear mucho tiempo con personas externas a mi empresa (proveedores, clientes)</p> <p>RESOC14 El trabajo implica interacción con personas que no son miembros de mi empresa</p> <p>RESOC15 En el trabajo con frecuencia me comunico con personas que no trabajan para la misma empresa que yo</p> <p>RESOC16 El trabajo implica mucho trato con personas externas a mi empresa</p>
Retroalimentación	<p>RESOC17 Recibo mucha información de mi supervisor/a inmediato/a y de mis compañeros/as sobre mi desempeño en el trabajo</p> <p>RESOC18 Otras personas de la empresa, como supervisores/as y compañeros/as, me proporcionan información sobre la eficacia de mi desempeño en el trabajo (por ejemplo, calidad y cantidad)</p> <p>RESOC19 Recibo información de otras personas en mi empresa (como mi supervisor/a inmediato o compañeros) sobre mi desempeño</p>

Análisis Factorial Exploratorio

En la Tabla 27 se muestra la distribución de factores según el AFE. La matriz factorial rotada mostró una estructura compuesta de cinco factores que explicarían el 57.51% de la varianza total. La estructura del modelo propuesto con cinco factores coincide con la propuesta por los autores (Bayona et al., 2015), si bien la distribución de *ítems* entre distintos factores se muestra diferente. En el Factor 1, Apoyo social se agrupan los *ítems* (RESOC4, RESOC5 y RESOC6). En el Factor 2, Interdependencia se agrupan los *ítems* (RESOC7, RESOC8, RESOC9, RESOC10, RESOC11 y RESOC12). En el Factor 3, Interdependencia fuera de la organización se agrupan los *ítems* (RESOC13, RESOC14, RESOC15 y RESOC16). En el Factor 4, Retroalimentación se agrupan los

ítems (RESOC17, RESOC18 y RESOC19) y el último, Factor 5, que en esta investigación hemos denominado, Relaciones sociales, se agrupan los ítems (RESOC1, RESOC2 y RESOC3) que en el modelo de Bayona et al. (2015) están incluidos en el Factor Apoyo social.

Tabla 27. Cargas factoriales según análisis factorial exploratorio características sociales (Work Design Questionnaire (WDQ) (Morgeson y Humphrey, 2006)

ULS					
Ítems	1	2	3	4	4
RESOC1	.655				-.656
RESOC2					-.838
RESOC3					-.770
RESOC4	.619				
RESOC5	.777				
RESOC6	.795				
RESOC7		.486			
RESOC8		.614			
RESOC9		.618			
RESOC10		.695			
RESOC11		.625			
RESOC12		.669			
RESOC13			-.645		
RESOC14			-.720		
RESOC15			-.849		
RESOC16			-.845		
RESOC17				-.799	
RESOC18				-.904	
RESOC19				-.882	

Nota. $n_1=248$. En negrita ítem que cargan en factor distinto al esperado.

El ítem RESOC1 “en mi trabajo tengo la oportunidad de desarrollar buenas amistades” incluido en el Factor 5 (-.656) con sentido negativo presenta saturaciones similares también en el Factor 1 (.655) con sentido positivo. Por este motivo se ha probado a incluirlo en el Factor 1, dado su proximidad semántica con el resto de los ítems. Posteriormente, se ha llevado a cabo la comparación y la evaluación de bondad de ajuste del modelo propuesto (ítem RESOC1 incluido en Factor 5 y en Factor 1) en el AFC. La dimensión de mayor peso factorial es el Apoyo social que explica el 24.29% de la varianza total. Todos los ítems de la escala presentan elevados pesos factoriales que oscilan entre .486 y .904, como se observa en la Tabla 27.

Análisis Factorial Confirmatorio

En la Tabla 28 se muestra los resultados del AFC realizado para los tres modelos comentados. Los resultados presentan buenos ajustes y similares para los tres modelos.

Tabla 28. Comparación índice de bondad de ajuste en el análisis factorial confirmatorio características sociales (Work Design Questionnaire (WDQ) (Morgeson y Humphrey, 2006)

Modelo	ULS		
	5 Factores ^a	5 Factores ^b	5 Factores ^c
gl	147	147	147
GFI	.944	.945	.932
AGFI	.928	.929	.912
NFI	.896	.899	.874
RMR	.089	.088	.099
SRMR	.078	.077	.096
AVE	.350	.303	.314

Nota. $n_2=246$

a Características Sociales según la distribución de ítems encontrada en este estudio.

b El ítem RESOC1 se incluye en Factor 1 denominado Apoyo social.

c Distribución ítems recomendada por Bayona et al. (2015).

Por otro lado, tras las comprobaciones anteriores, el hecho de que el ítem RESOC1 se incluya en el Factor 1, Apoyo social o en el Factor 5 Relaciones sociales no presenta diferencias significativas, por lo que a efectos de esta investigación lo mantenemos en el Factor 5 Relaciones sociales obtenido en la AFE submuestra ($n_1=248$).

Análisis de Fiabilidad

Se examinó la fiabilidad de las dimensiones de la escala Características Sociales calculando su consistencia interna mediante el índice alfa de Cronbach. Los cálculos han sido realizados con la muestra total de trabajadores ($N= 494$). Como puede observarse en la Tabla 29, todos los valores se sitúan por encima del .70 recomendado (Nunnally y Bernstein, 1994). Los índices de fiabilidad fueron .777 para Apoyo social, .784 para Interdependencia, .844 para Interacción organización, .877 para Retroalimentación y .778 para Relaciones sociales.

Tabla 29.Descriptivos fiabilidad y correlaciones características sociales Work Design Questionnaire (WDQ) (Morgeson y Humphrey, 2006)

Dimensiones	Rango		Media	DT	1.	2	3	4	5
	Mínimo	Máximo							
1.Apoyo social	3	15	11.52	2.423	(.777)				
2.Interdependencia	6	30	20.68	4.643	.099*	(.784)			
3.Inter organización	4	20	14.76	3.964	.188**	.283**	(.844)		
4.Retroalimentación	3	15	10.35	2.848	.414**	.156**	.094*	(.887)	
5.Relaciones sociales	3	18	12.51	2.128	.541**	.114*	.266**	.292**	(.778)

Nota. $N= 494$, * $p<.05$, ** $p<.01$.

Tal y como se observa en la Tabla 29 la media más alta corresponde a Interdependencia, con un valor (20.68) y la más baja a Retroalimentación, con un valor (10.35). En cuanto a la correlación

más fuerte se presenta entre el Apoyo social y la Relaciones sociales ($r=.541$; $p<.01$) y la correlación más baja entre el Apoyo social e Interdependencia ($r=.094$; $p<.5$).

2.2.2.2.2 Cuestionario psicosocial de copenhagen segunda versión (cuestionario psicosocial de copenhagen segunda versión copsoq ii); (moncada et al, 2014)

Calidad de liderazgo

En la Tabla 30 se recogen las preguntas que conforman la escala Calidad de Liderazgo según la propuesta de Moncada et al. (2014).

Tabla 30. Escala liderazgo cuestionario psicosocial de copenhagen segunda versión (Moncada et al., 2014)

Item
Tu superior inmediato
<i>LID 82) ¿Se asegura de que cada trabajador/a tenga buenas oportunidades de desarrollo profesional?</i>
<i>LID 83) ¿Da prioridad a la satisfacción laboral?</i>
<i>LID 84) ¿Planifica bien el trabajo?</i>
<i>LID 85) ¿Resuelve bien los conflictos?</i>

Nota: En cursiva ítems con puntuación invertida.

Análisis Factorial Exploratorio

En este caso, con el método de extracción Oblimin, al encontrarse un solo factor la solución no pudo ser rotada, mostrando una estructura compuesta de un factor que explicarían el 70.65% de la varianza total (Ver Tabla 31).

Tabla 31. Cargas factoriales en análisis factorial exploratorio escala liderazgo cuestionario psicosocial de copenhagen segunda versión (Moncada et al., 2014)

Ítems	ULS
	1 Factor
<i>LID 82)</i>	.809
<i>LID 83)</i>	.830
<i>LID 84)</i>	.861
<i>LID 85)</i>	.861

Nota. $n_1=248$

Todos los ítems de la escala presentan elevados pesos factoriales que oscilan entre .861 y .861, como se observa en la Tabla 31.

Análisis Factorial Confirmatorio

Los resultados del AFC se muestran en la Tabla 32 éstos muestran un buen ajuste.

Tabla 32. Índices de Bondad en Análisis Factorial Confirmatorio Escala Liderazgo Cuestionario Psicosocial de Copenhague Segunda Versión (Moncada et al., 2014)

Modelo	ULS
	1 Factor
gl	2
GFI	.997
AGFI	.983
NFI	.994
RMR	.057
SRMR	.395
AVE	.670

Nota. $n_2=246$

Análisis de Fiabilidad

Se examinó la fiabilidad de la dimensión liderazgo calculando su consistencia interna mediante el índice alfa de Cronbach. Los cálculos han sido realizados con la muestra total de trabajadores ($N=494$). Como puede observarse en la Tabla 33 el valor se sitúa por encima del .70 recomendado (Nunnally y Bernstein, 1994). El índice de fiabilidad fue de .897.

Tabla 33. Descriptivos fiabilidad escala liderazgo

Dimensiones	Rango		Media	DT	α
	Mínimo	Máximo			
Liderazgo	4	20	14.01	4.259	(.897)

Nota. $N=494$

Conflicto de Rol

En la Tabla 34 se recogen las preguntas que conforman la escala Conflicto de Rol según la propuesta de Moncada et al. (2014).

Tabla 34. Escala conflicto de rol cuestionario psicosocial de copenhague segunda versión (Moncada et al., 2014)

Ítems
CON 74 ¿Hace cosas en el trabajo que son aceptadas por algunas personas y no por otras?
CON 75 ¿Se le exigen cosas contradictorias en el trabajo?
CON 76 ¿Tiene que hacer tareas que Vd. cree que deberían haberse hecho de otra manera ?
CON 77 ¿Tiene que realizar tareas que le parecen innecesarias?

Análisis Factorial Exploratorio

En este caso, con el método de extracción Oblimin, al encontrarse un solo factor la solución no pudo ser rotada mostrando una estructura compuesta de un factor que explicarían el 52.261% de la varianza total.

Tabla 35. Cargas factoriales en análisis factorial exploratorio escala de conflicto de rol cuestionario psicosocial de copenhague segunda versión (Moncada et al., 2014)

Ítems	ULS
	1 Factor
CON 74	.552
CON 75	.711
CON 76	.818
CON 77	.782

Nota. $n_1=248$

Todos los *ítems* de la escala presentan elevados pesos factoriales que oscilan entre .552 y .818 tal y como se observa en la Tabla 35.

Análisis Factorial Confirmatorio

Los resultados del AFC se muestran en la Tabla 36 éstos muestran un buen ajuste.

Tabla 36. Índices de bondad de ajuste en análisis factorial exploratorio escala de conflicto de rol cuestionario psicosocial de copenhague segunda versión (Moncada et al., 2014)

Modelo	ULS
	1Factor
gl	2
GFI	.999
AGFI	.995
NFI	.998
RMR	.064
SRMR	.196
AVE	.525

Nota. $n_2=246$

Análisis de Fiabilidad

Se examinó la fiabilidad de la escala calculando su consistencia interna mediante el índice alfa de Cronbach. Los cálculos han sido realizados con la muestra total de trabajadores ($N= 494$). Como puede observarse en la Tabla 37, el valor se sitúa por encima del .70 recomendado (Nunnally y Bernstein, 1994). El índice de fiabilidad fue de .802.

Tabla 37. Descriptivos fiabilidad escala conflicto de rol cuestionario psicosocial de copenhague segunda versión (Moncada et al., 2014)

Dimensiones	Rango		Media	DT	α
	Mínimo	Máximo			
Conflicto de Rol	4	28	15.64	5.811	(.802)

Nota. $N= 494$

Justicia

En la Tabla 38 se recogen las preguntas que conforman la escala Justicia según la propuesta de Moncada et al. (2014).

Tabla 38. Escala justicia cuestionario psicosocial de copenhague segunda versión (Moncada et al., 2014)

Ítems
<i>JUS 43) ¿Los conflictos de trabajo se resuelven de manera justa?</i>
<i>JUS 44) ¿Se valora a los/as trabajadores/as cuando han hecho un buen trabajo?</i>
<i>JUS 45) ¿Todas las sugerencias de los/as trabajadores/as son tratadas seriamente por la Dirección?</i>
<i>JUS 46) ¿El trabajo se distribuye de manera justa?</i>

En cursiva ítems con puntuación invertida.

Análisis Factorial Exploratorio

En este caso, con el método de extracción Oblimin, al encontrarse un solo factor la solución no pudo ser rotada mostrando una estructura compuesta de un factor que explicarían el 69.34% de la varianza total (Ver Tabla 39).

Tabla 39. Cargas factoriales en análisis factorial exploratorio escala justicia cuestionario psicosocial de copenhague segunda versión (Moncada et al., 2014)

Ítems	ULS
	1 Factor
<i>JUS 43)</i>	.738
<i>JUS 44)</i>	.855
<i>JUS 45)</i>	.904
<i>JUS 46)</i>	.824

Nota. $n_1=248$

Todos los ítems de la escala presentan elevados pesos factoriales que oscilan entre .738 y .904, como se observa en la Tabla 39.

Análisis Factorial Confirmatorio

Los resultados del AFC se muestran en la Tabla 40 éstos muestran un buen ajuste.

Tabla 40. Índices de bondad de ajuste en análisis factorial confirmatorio escala justicia cuestionario psicosocial de copenhagen segunda versión (Moncada et al., 2014)

Modelo	ULS
	1Factor
gl	2
GFI	1.000
AGFI	.999
NFI	1.000
RMR	.010
SRMR	.007
AVE	.631

Nota. $n_2=246$

Análisis de Fiabilidad

Se examinó la fiabilidad de la escala calculando su consistencia interna mediante el índice alfa de Cronbach. Los cálculos han sido realizados con la muestra total de trabajadores ($N= 494$). Como puede observarse en la Tabla 41, el valor se sitúa por encima del .70 recomendado (Nunnally y Bernstein, 1994). El índice de fiabilidad fue de .885.

Tabla 41. Descriptivos fiabilidad escala justicia cuestionario psicosocial de copenhagen segunda versión (Moncada et al., 2014)

Dimensiones	Rango		Media	DT	α
	Mínimo	Máximo			
Justicia	4	20	13.80	4.192	(.885)

Nota. $N=494$

Conflicto Trabajo-Familia

En la Tabla 42 se recogen las preguntas que conforman la escala Conflicto trabajo-familia según la propuesta de Moncada et al. (2014).

Tabla 42. Escala conflicto trabajo-familia cuestionario psicosocial de copenhagen segunda versión (Moncada et al., 2014)

Ítems
<i>FAM 86) ¿A menudo siente que necesita estar en el trabajo y en casa al mismo tiempo?</i>
<i>FAM 87) ¿Siente que su trabajo le consume tanta energía que perjudica su vida privada?</i>
<i>FAM 88) ¿Siente que su trabajo le lleva tanto tiempo que perjudica su vida privada?</i>
<i>FAM 89) ¿Tus amigos o familiares le dicen que trabaja demasiado?</i>

En cursiva ítems con puntuación invertida.

Análisis Factorial Exploratorio

En este caso, con el método de extracción Oblimin, al encontrarse un solo factor la solución no pudo ser rotada. Mostrando una estructura compuesta de un factor que explicarían el 64.99% de la varianza total (Ver Tabla 43).

Tabla 43. Cargas factoriales en análisis factorial exploratorio escala conflicto trabajo familia cuestionario psicosocial de copenhague segunda versión (Moncada et al., 2014)

Ítems	ULS
	1 Factor
FAM 86)	.553
FAM 87)	.954
FAM 88)	.901
FAM 89	.756

Nota. $n_1=248$

Todos los *ítems* de la escala presentan elevados pesos factoriales que oscilan entre .553 y .954, como se observa en la Tabla 43.

Análisis Factorial Confirmatorio

Los resultados del AFC se muestran en la Tabla 44 éstos muestran un buen ajuste.

Tabla 44. Índices de bondad de ajuste en análisis factorial confirmatorio escala conflicto trabajo familia cuestionario psicosocial de copenhague segunda versión (Moncada et al., 2014)

Modelo	ULS
	1Factor
gl	2
GFI	.999
AGFI	.994
NFI	.997
RMR	.035
SRMR	.021
AVE	.575

Nota. $n_2=246$

Análisis de Fiabilidad

Se examinó la fiabilidad de la dimensión Conflicto trabajo-familia calculando su consistencia interna mediante el índice alfa de Cronbach. Los cálculos han sido realizados con la muestra total de trabajadores ($N= 494$). Como puede observarse en la Tabla 45 el valor se sitúa por encima del .70 recomendado (Nunnally y Bernstein, 1994). El índice de fiabilidad fue de .846.

Tabla 45. Descriptivos fiabilidad. escala conflicto trabajo-familia cuestionario psicosocial de copenhagen segunda versión (Moncada et al., 2014)

Dimensiones	Rango		Media	DT	α
	Mínimo	Máximo			
Conflicto trabajo-familia	4	20	10.708	4.275	(.846)

Nota. N= 494

2.2.2.2.3 Cuestionario de ambigüedad de rol (Rizzo et al., 1970)

En la Tabla 46 se recogen las preguntas que conforman la escala Ambigüedad de rol según la propuesta de Rizzo et al. (1970).

Tabla 46. Escala Ambigüedad de Rol (Rizzo et al (1970)

Ítems
<i>AMB 68) Conozco el grado de autoridad que tengo</i>
<i>AMB 69) Los objetivos y metas de mi trabajo son claros y están planificados</i>
<i>AMB 70) Sé que organizo mi tiempo correctamente</i>
<i>AMB 71) Conozco cuáles son mis responsabilidades</i>
<i>AMB 72) Sé exactamente qué se espera de mí</i>
<i>AMB 68) Conozco el grado de autoridad que tengo</i>

En cursiva ítems con puntuación invertida.

Análisis Factorial Exploratorio

En este caso, con el método de extracción Oblimin, al encontrarse un solo factor la solución no pudo ser rotada mostrando una estructura compuesta de un factor que explicarían el 49.04% de la varianza total. (Ver Tabla 47).

Tabla 47. Cargas factoriales en análisis factorial exploratorio escala ambigüedad de rol (Rizzo et al., 1970)

Ítems	ULS
	1 Factor
<i>AMB 68)</i>	.642
<i>AMB 69)</i>	.691
<i>AMB 70)</i>	.667
<i>AMB 71)</i>	.769
<i>AMB 72)</i>	.776
<i>AMB 73)</i>	.644

Nota. n₁=248

Todos los *ítems* de la escala presentan elevados pesos factoriales que oscilan entre .642 y .776 tal y como se observa en la Tabla 47.

Análisis Factorial Confirmatorio

Los resultados del AFC se muestran en la Tabla 48 éstos muestran un buen ajuste

Tabla 48. Índices de bondad en análisis factorial confirmatorio escala ambigüedad de rol (Rizzo et al., 1970)

Modelo	ULS
	1Factor
gl	10
GFI	.994
AGFI	.987
NFI	.990
RMR	.099
SRMR	.045
AVE	.545

Nota. $n_2=246$

Análisis de Fiabilidad

Se examinó la fiabilidad de las dimensiones de la escala calculando su consistencia interna mediante el índice alfa de Cronbach. Los cálculos han sido realizados con la muestra total de trabajadores ($N= 494$). Como puede observarse en la Tabla 49, el valor se sitúa por encima del .70 recomendado (Nunnally y Bernstein, 1994). El índice de fiabilidad fue de .861.

Tabla 49.Descriptivos fiabilidad escala ambigüedad de rol (Rizzo, et al., 1970)

Dimensiones	Rango		Media	DT	α
	Mínimo	Máximo			
Ambigüedad de Rol	6	42	13.11	6.535	(.861)

Nota. $N=494$

2.2.2.2.4 Cuestionario frankfurt emotion work scales (FEWS)) (Zapf et al. 1999, 2001)

En la Tabla 50 se recoge las preguntas y factores que conforman el cuestionario *Frankfurt Emotion Scales* (FEWS), (Zapf et al, 1999, 2001) validado por Ortiz et al. (2012).

Tabla 50. Distribución ítems cuestionario Frankfurt Emotion Scales(FEWS) propuesta por Ortiz et al., 2012)

Factores	Ítems
Emociones positivas	<p>EMO47 ¿Tiene que expresar emociones agradables hacia los clientes (por ejemplo, amabilidad)?</p> <p>EMO48 Tiene que poner a los clientes de buen humor en su trabajo (por ejemplo, complaciendo a un cliente)</p> <p>EMO49 Tiene que expresar, según la situación, diferentes emociones positivas (por ejemplo, entusiasmo, simpatía y cortesía)</p> <p>EMO50 Tiene que dar la impresión de estar de buen humor en el trato con los clientes (por ejemplo, alegre)?</p>
Emociones negativas	<p>EMO51 Tiene que expresar emociones desagradables hacia sus clientes (por ejemplo, enfadarse si no se respetan las reglas)?</p> <p>EMO52 Tiene que poner a los clientes de un humor negativo en su trabajo (por ejemplo, inquietarles o provocar miedo)?</p> <p>EMO53 ¿Tiene que expresar, según la situación, diferentes emociones negativas (por ejemplo, enfado, decepción o ser estricto)?</p> <p>EMO54 Tiene que dar la impresión de estar de mal humor en el trato con los clientes (por ejemplo, enfadado)</p> <p>EMO55 Tiene que actuar de forma muy severa y estricta con los clientes en su trabajo (por ejemplo, cuando no siguen ciertas reglas)?</p>
Emociones neutras	<p>EMO56 Tiene que expresar emociones que no son ni positivas ni negativas hacia los clientes (por ejemplo, imparcialidad)?</p> <p>EMO57 Tiene que poner a los clientes en un estado de humor neutral/imparcial (por ejemplo, tranquilizar a un cliente)</p> <p>EMO58 Tiene que dar la impresión de ser neutral e imparcial en el trato con los clientes</p>
Sensibilidad requerida	<p>EMO59 Es necesario en su trabajo que simpatice con las emociones de los clientes?</p> <p>EMO60 Es importante saber cómo se sienten los clientes en ese momento?</p> <p>EMO61 Es necesario ponerse en el lugar de los clientes</p>
Control de la interacción	<p>EMO62 Reprime sus emociones para aparentar tranquilidad</p> <p>EMO63 Expresa emociones que no se correspondan con lo que siente en ese momento concreto hacia los clientes?</p> <p>EMO64 Expresa emociones que no se correspondan con lo que siente en ese momento o concreto hacia los clientes?</p> <p>EMO65 Expresa emociones que no coinciden con sus verdaderos sentimientos?</p>
Disonancia emocional	<p>EMO66 Su trabajo le permite terminar la conversación con los clientes si usted lo considera apropiado?</p> <p>EMO67 Puede decidir usted mismo la cantidad de tiempo que le dedica a un cliente, independientemente de las necesidades de éste</p>

Análisis Factorial Exploratorio

En esta investigación la estructura factorial obtenida según el estimador ULS está compuesta por cuatro factores. En el Factor 1, Emociones positivas, se agrupan los *ítems*, (EMO47, EMO48, EMO49, EMO50, EMO58, EMO59, EMO60 y EMO61) En el Factor 2, Emociones negativas, agrupan los *ítems* (EMO51, EMO52, EMO53, EMO54, EMO55, y EMO56). En el Factor 3, Disonancia emocional, se agrupan los *ítems* (EMO57, EMO62, EMO63, EMO64 y EMO65). Y en el Factor 4, Control de la interacción, se agrupan los *ítems* EMO66 y EMO67. La dimensión de mayor peso factorial es Emociones positivas que explica el 31.86% de la varianza total del

cuestionario. Todos los *ítems* de la escala presentan elevados pesos factoriales que oscilan entre .460 y .885 como se observa en la Tabla 51. De acuerdo a Ortiz et al. (2012) el modelo de cuatro factores es el que mejor funciona estadísticamente, dado que presenta adecuada validez de constructo y alta consistencia interna de factores.

Tabla 51. Cargas factoriales en análisis factorial exploratorio cuestionario Frankfurt Emotion (FEWS) (Zapf et al., 1999, 2001)

Ítems	ULS			
	1	2	3	4
EMO47	.828			
EMO48	.857			
EMO49	.885			
EMO50	.830			
EMO51		.747		
EMO52		.802		
EMO53		.644		
EMO54		.778		
EMO55		.637		
EMO56		.460		
EMO57			-.528	
EMO58	.552			
EMO59	.724			
EMO60	.671			
EMO61	.673			
EMO62			-.692	
EMO63			-.712	
EMO64			-.658	
EMO65			-.831	
EMO66				.618
EMO67				.593

Nota. $n_1 = 248$

Dado que la mayoría de los estudios apuntan a un mínimo de 3 o 4 *ítems* por factor, y más aún en aquellos supuestos en que se disponga de un mínimo de 200 casos (Fabrigar et al., 1999; Ferrando y Anguiano-Carrasco, 2010), se ha procedido a llevar a cabo una correlación entre los *ítems* de la escala FEWS, en la submuestra $n_1 = 248$, y encontramos correlaciones significativa ($p < .001$) entre *ítems* del Factor 1 y Factor 4 (EMO61 vs EMO66) ($r = .452$), (EMO61 vs EMO67) ($r = .324$), (EMO60 vs EMO66) ($r = .379$), (EMO60 vs EMO67) ($r = .265$). Se han incluido los *ítems* EMO66 y EMO67 en el Factor 1 y posteriormente se ha probado el ajuste del modelo en la $n_2 = 246$ en AFC. Ver Tabla 52.

Análisis Factorial Confirmatorio

En la Tabla 52 se muestran los resultados del AFC de los modelos propuestos; cuatro y tres factores de 21 *ítems*, así como el modelo propuesto por Ortiz et al. (2012). Los tres modelos presentan buenos y similares ajustes. No obstante, a los efectos de esta investigación, teniendo en cuenta las recomendaciones de Ortiz et al. (2012), respecto al modelo de cuatro factores y dado que éste presenta un buen ajuste es el que utilizaremos.

Tabla 52. Comparación índices de bondad de ajuste en análisis factorial confirmatorio cuestionario Frankfurt Emotional (FEWS) (Zapf et al., 1999, 2001)

Modelo	ULS		
	4 Factores ^a	3 Factores ^b	6 Factores ^c
gl	185	167	183
GFI	.960	.995	.978
AGFI	.951	.944	.972
NFI	.942	.933	.968
RMR	.141	.148	.106
SRMR	.096	.098	.081
AVE	.489	.574	.461

Nota. n₂=246

^a Construcción FEWS según la distribución de *ítems* encontrada en este estudio.

^b Cuestionario FEWS *ítems* EMO66 y EMO67 incluidos en Factor 1 (Emociones positivas).

^c Distribución *ítems* recomendada por Ortiz et al. (2012).

Análisis de Fiabilidad

Se examinó la fiabilidad de entre factores del cuestionario FEWS calculando su consistencia interna mediante el índice alfa de Cronbach. Los cálculos han sido realizados con la muestra total de trabajadores (N=494). Como puede observarse en la Tabla 53, todos los valores se sitúan por encima del .70 recomendado (Nunnally y Bernstein, 1994). Los índices de fiabilidad fueron .903 para Emociones Positivas, .780 para Emociones negativas, .809 para Disonancia emocional, .696 para Control de la interacción.

Tabla 53. Descriptivos fiabilidad y correlaciones cuestionario Frankfurt Emotional (FEWS9 (Zapf et al., 1999,2001)

Dimensiones	Rango		Media	DT	1.	2	3	4
	Mínimo	Máximo						
1. Emociones positivas	8.00	40.00	30.965	8.91	(.903)			
2. Emociones negativas	6.00	30.00	9.536	4.09	.193**	(.780)		
3. Disonancia emocional	4.00	20.00	11.955	5.53	.552**	.358**	(.809)	
4. Control de la interacción	2.00	10.00	6.164	2.64	.440**	.140**	.353**	(.696)

Nota. N=494, *p<.05, **p<.01

Tal y como se observa en la Tabla 53 la media más alta corresponde a las Emociones positivas con un valor (30.965) y la más baja al Control de la interacción con un valor (6.164). En cuanto a la

correlación más alta se muestra entre Emociones positivas y Disonancia emocional ($r=.552$) y las más baja Emociones negativas y Control de la interacción ($r=.140$) todas las correlaciones se muestran significativas ($p<.01$) y positivas.

2.2.2.2.5 Cuestionario de inseguridad laboral (De Witte, 2000)

En la Tabla 54 se recogen las preguntas que conforman el cuestionario de Inseguridad laboral según la propuesta De Witte (2000).

Tabla 54. Escala de inseguridad laboral (De Witte, 2000)

Ítems
Sobre mi trabajo:
INSE 78 Existen posibilidades de que pronto lo pierda
INSE 79 Me siento inseguro/a sobre el futuro de mi trabajo
INSE 80 Creo que podría perderlo en un futuro próximo
<i>INSE 81 Estoy seguro/a de poder mantenerme en mi trabajo</i>

En cursiva ítems con puntuación invertida.

Análisis Factorial Exploratorio

En este caso, con el método de extracción Oblimin, al encontrarse un solo factor la solución no pudo ser rotada mostrando una estructura compuesta de un factor que explicarían el 58.66% de la varianza total (Ver Tabla 54).

Tabla 55. Cargas factoriales en análisis factorial exploratorio escala inseguridad laboral (De Witte, 2000)

Ítems	ULS
	1 Factor
INSE78	.833
INSE79 o	.874
INSE80	.886
<i>INSE81 o</i>	.322

Nota. $n_1=248$

Los *ítems* de la escala presentan pesos factoriales que oscilan entre .322 y .833 como se observa en la Tabla 55.

Teniendo en cuenta los criterios seguidos para la asignación de los *ítems* a cada factor: i) que el ítem estuviera conceptualmente relacionado con el factor considerado y ii) que tuviera un peso factorial mayor a .40 en el factor correspondiente (Lloret-Segura et al., 2014). El *ítem* INSE81 presenta una carga factorial de .322. En esta escala se ha estudiado la homogeneidad (correlación *ítem*-total corregida) así como su capacidad de discriminación, si se elimina ítem INSE81 aumenta la fiabilidad de la escala (ver Tabla 56).

Tabla 56. Correlación ítem-total escala inseguridad laboral (De Witte, 2000)

Ítems	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
Sobre mi trabajo	-	-	-
INSE 78 Existen posibilidades de que pronto lo pierda	6.79	.751	.693
INSE 79 Me siento inseguro/a sobre el futuro de mi trabajo	6.67	.738	.697
INSE 80 Creo que podría perderlo en un futuro próximo	6.69	.750	.697
INSE 81 Estoy seguro/a de poder mantenerme en mi trabajo	6.56	.307	.898

En cursiva ítems con puntuación invertida (n₁=248).

Se eliminó el ítem INSE81 y se volvió a repetir el AFE en submuestra (n₁ =248). En este caso, con el método de extracción Oblimin, al encontrarse un solo factor la solución no pudo ser rotada mostrando una estructura compuesta de un factor que explicarían el 74.91% (Ver Tabla 57).

Tabla 57. Cargas factoriales en análisis factorial exploratorio, escala inseguridad laboral (De WitteE, 2000)

Ítems	ULS
	1 Factor
INSE78	.805
INSE79	.887
INSE80	.902

Nota. n₁=248

Tal y como vemos en la Tabla 57, al eliminar el ítem INSE81 el resto de ítems de la escala presentan elevados pesos factoriales que oscilan entre .805 y .902.

Análisis Factorial Confirmatorio

Los resultados del AFC con tres ítems se muestran en la Tabla 58 éstos muestran un ajuste perfecto

Tabla 58. Índices de bondad de ajuste en análisis factorial confirmatorio escala inseguridad laboral (De Witte 2000)

Modelo	ULS
	1Factor
gl	0
GFI	1.000
AGFI	-
NFI	1.000
RMR	.000
SRMR	.000
AVE	.719

Nota: n₂=246

Análisis de Fiabilidad

Se examinó la fiabilidad del cuestionario Inseguridad laboral con tres *ítems* calculando su consistencia interna mediante el índice alfa de Cronbach. Los cálculos han sido realizados con la muestra total de trabajadores (N=494). Como puede observarse en la Tabla 59, el valor se sitúa por encima del .70 recomendado (Nunnally y Bernstein, 1994). El índice de fiabilidad fue de .892.

Tabla 59. Descriptivos fiabilidad escala inseguridad laboral (De Witte, 2000)

Dimensiones	Rango		Media	DT	α
	Mínimo	Máximo			
Inseguridad laboral	3	15	6.512	3.037	(.892)

Nota. N= 494

2.2.2.2.6 Cuestionario desequilibrio esfuerzo recompensa (Effort-Reward Imbalance (ERI)) Siegrist, 1996)

A continuación, en la Tabla 60, se recogen las preguntas y factores del cuestionario *Effort-Reward Imbalance*(ERI) (Siegrist, 1996) o Desequilibrio Esfuerzo Recompensa (DER) validado por Macías-Robles et al. (2003).

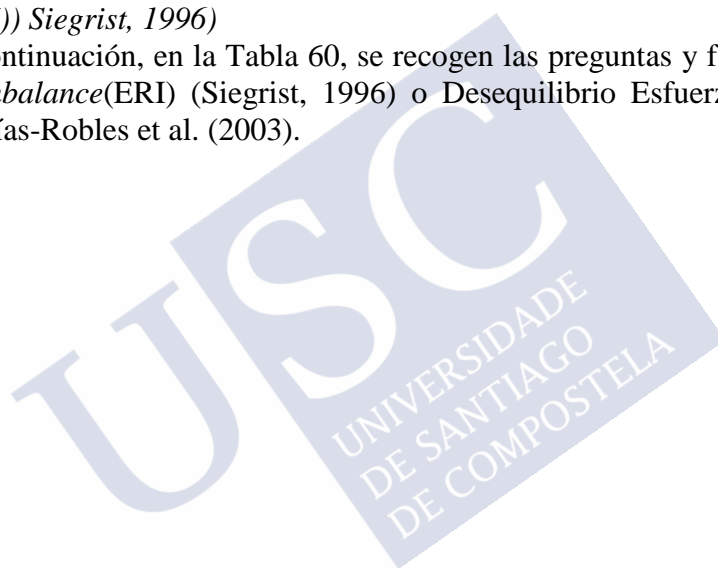


Tabla 60. Distribución ítems escala desequilibrio esfuerzo recompensa propuesto por Macías-Robles et al. (2003)

Dimensión	Ítems
Esfuerzo extrínseco	<p>EST20 A menudo, debido a la cantidad de tareas que tengo, trabajo a un ritmo muy apurado</p> <p>EST21 Me interrumpen y molestan con frecuencia en mi trabajo</p> <p>EST22 En mi trabajo tengo mucha responsabilidad</p> <p>EST23 A menudo, me veo obligado a trabajar más tiempo del estipulado</p> <p>EST24 Mi trabajo requiere esfuerzo físico</p> <p>EST25 En los últimos tiempos, tengo cada vez más trabajo</p>
Recompensa	<p><i>EST26 Mis superiores me dan el reconocimiento que merezco</i></p> <p><i>EST27 Mis compañeros/as de trabajo me dan el reconocimiento que merezco</i></p> <p><i>EST28 En las situaciones difíciles en el trabajo recibo el apoyo necesario</i></p> <p>EST29 En mi trabajo me tratan injustamente</p> <p>EST30 Las oportunidades de promoción en mi trabajo son escasas</p> <p>EST31 Estoy esperando un empeoramiento de mis condiciones de trabajo (horario, carga laboral, salario, etc.)</p> <p>EST32 Mí puesto de trabajo está en peligro</p> <p><i>EST33 Teniendo en cuenta mi formación, considero adecuado el cargo que desempeño</i></p> <p><i>EST34 Si pienso en todo el trabajo y el esfuerzo que he realizado, el reconocimiento que recibo en el trabajo me parece adecuado</i></p> <p><i>EST35 Si pienso en todo el trabajo y el esfuerzo que he realizado, mis oportunidades de ascender me parecen adecuadas</i></p> <p><i>EST36 Si pienso en todos los esfuerzos que he realizado, mi sueldo me parece adecuado</i></p> <p>EST37 Siempre me falta tiempo para terminar el trabajo</p>
Sobreimplicación	<p>EST38 Muchos días me despierto con los problemas de trabajo en la cabeza</p> <p><i>EST39 Al llegar a casa me olvido fácilmente del trabajo</i></p> <p>EST40 Las personas más cercanas dicen que me sacrifico demasiado por mi trabajo</p> <p>EST41 No puedo olvidarme del trabajo, incluso por la noche estoy pensando en él</p> <p>EST42 Cuando aplazo algo que necesariamente tenía que hacer hoy, no puedo dormir</p>

Nota: En cursiva ítems con puntuación invertida.

Análisis Factorial Exploratorio

En la Tabla 61 se muestra la distribución de factores según el AFE. La matriz factorial rotada muestra una estructura factorial compuesta de seis factores que explicarían el 52.78% de la varianza total.

Tabla 61. Cargas factoriales en análisis factorial exploratorio cuestionario Effort-Reward Imbalance (ERI) (Siegrist, 1996)

Ítems	ULS					
	1	2	3	4	5	6
EST20	.630					
EST21	.573					
EST22	.662					
EST23	.754					
EST24						.473
EST25	.710					
EST26					.729	
EST27					.836	
EST28					.659	
EST29				-.601		
EST30						.476
EST31				-.791		
EST32				-.672		
EST33		.550				
EST34		.776				
EST35		.685				
EST36		.646				
EST37	.563					
EST38			-.776			
EST39			-.543			
EST40			-.654			
EST41			-.947			
EST42			-.699			

En el Factor 1, Esfuerzo extrínseco, se agrupan los *ítems* (EST20, EST21, EST22, EST23, EST25 y EST37). En el Factor 2, el Estatus financiero, se agrupan los *ítems* (EST33, EST34, EST35 y EST36). En el Factor 3, la Sobreimplicación, se agrupan los *ítems* (EST38, EST39, EST40, EST41 y EST42), en el Factor 4, la Inseguridad en el trabajo se agrupan los *ítems* (EST29, EST31 y EST32), en el Factor 5, la Estima se agrupan los *ítems* (EST26, EST27 y EST28), y en el Factor 6, Esfuerzo físico y Escasa promoción se agrupan los *ítems* (EST24 y EST30). La dimensión de mayor peso factorial es el Esfuerzo extrínseco que explica el 24.96% de la varianza total. Todos los *ítems* de la escala presentan elevados pesos factoriales que oscilan entre .473 y .947 como se observa en la Tabla 61.

Por otro lado, y dado que la mayoría de los estudios apuntan a un mínimo de 3 o 4 *ítems* por factor, y más aún en aquellos supuestos en que se disponga de un mínimo de 200 casos (Fabrigar et al., 1999; Ferrando y Anguiano-Carrasco, 2010). Se ha procedido a llevar a cabo una correlación entre los *ítems*, en la submuestra $n_1 = 248$, observando que el *ítem* EST24, correlacionaba con varios *ítems* del Factor 1; EST20 (.356), EST25 (.321), EST37 (.256) en todas ellas $p < 0.01$ bilateral, asimismo el *ítem* EST30 obtenían buenas correlaciones con varios *ítems* del Factor 5 EST29 (.334), con el *ítem* EST31 (.358), en ambos $p < .01$ bilateral (Ver Tabla 62 y 63). Se han incluido en el

Factor 1, EST20, EST21, EST22, EST23, EST 24, EST25 y EST37 y en el Factor 4, Inseguridad en el trabajo los *ítems* (EST29, EST30, EST31 y EST32), posteriormente se llevó a cabo AFC en la $n_2=246$ para probar el ajuste del modelo.

Tabla 62. Correlación ítems factor 1 cuestionario Effort-Reward Imbalance(ERI) (Siegrist, 1996)

Ítems	EST 24
EST20	.365**
EST21	.162*
EST22	.159*
EST23	.278**
EST25	.321**
EST37	.256**

Tabla 63. Correlación entre ítems factor 4 cuestionario Effort-Reward Imbalance(ERI) (Siegrist, 1996)

Ítems	EST 30
EST29	.334**
EST31	.358**
EST32	.186**

Análisis Factorial Confirmatorio

En la Tabla 64 se muestra los resultados del AFC de modelos propuestos; seis, cinco y tres factores de 23 *ítems*. Teniendo en cuenta el conjunto de los índices de ajuste, tanto el modelo tridimensional propuesto por Macías-Robles et al. (2003) como el modelo hipotetizado de cinco factores presentan buenos ajustes incluso mejores al modelo de seis factores, por lo que a efectos de esta investigación utilizaremos el modelo de cinco factores.

Tabla 64. Comparaciones índices de bondad de ajuste en análisis factorial confirmatorio cuestionario Effort-Reward Imbalance(ERI) (Siegrist, 1996)

Modelo	ULS		
	6 Factores ^a	5 Factores ^b	3 Factores ^c
gl	.225	.226	.227
GFI	.923	.926	.925
AGFI	.905	.910	.909
NFI	.869	.875	.872
RMR	.104	.102	.103
SRMR	.094	.092	.094
AVE	.743	.450	.494

Nota. $n_2=246$

a Distribución ítems según AFE de esta investigación.

b EST24 incluido en Factor 1 (Esfuerzo extrínseco) y EST30 incluido en Factor 4 (Inseguridad en el trabajo).

c Modelo recomendada por Macias et al. (2003).

Análisis de Fiabilidad

Se examinó la fiabilidad de las dimensiones de la escala calculando su consistencia interna mediante el índice alfa de Cronbach. Los cálculos han sido realizados con la muestra total de trabajadores ($N= 494$). Como puede observarse en la Tabla 65, todos los valores se sitúan por encima del .70 recomendado (Nunnally y Bernstein, 1994) salvo el Factor 4 (Inseguridad en el trabajo) (.690), no obstante, en estudios exploratorios, como es nuestro caso, un valor de consistencia interna de .60 o .50 puede ser suficiente (Nunnally, 1978). Los índices de fiabilidad fueron (.779) para E. extrínseco, (.754) para Estatus financiero (.816) para Sobreimplicación, (.069) para Inseguridad en el trabajo y (.824) para Estima.

Tabla 65. Descriptivos fiabilidad correlaciones cuestionario Effort-Reward Imbalance(ERI) (Siegrist, 1996)

Factores	Rango		Media	DT	1	2	3	4	5
	Mínimo	Máximo							
1.E.Extrínseco	7	35	23.54	4.89	(.779)				
2.E.Financiero	4	20	10.97	3.134	.150**	(.754)			
3.Sobreimplicación	5	25	14.45	4.627	.479**	.079	(.816))		
4.I. Trabajo	4	2	9.33	3.031	.380**	.331**	.334**	(.690)	
5.Estima	3	15	7.44	2.591	.149**	.553**	.204**	.483**	(.824)

Nota. $N= 494$, * $p<.05$, ** $p<.01$

Tal y como se observa en la Tabla 65 la media más alta corresponde a Esfuerzo extrínseco con un valor (23.54) y la más baja se observa en Estima con un valor (7.44). En cuanto a la correlación más fuerte se presenta entre la Estima y Estatus financiero ($r=.553$) y la correlación más baja entre el Esfuerzo extrínseco y la Sobreimplicación (.079) en este último caso no resulta significativa.

2.2.2.2.7 Cuestionario de salud general (salud general GHQ-12) (Goldberg, 1978)

A continuación, la Tabla 66 se recogen las preguntas y factores que conforman el cuestionario Salud General GHQ-12 (Goldberg, 1978) validado por Sánchez-López y Dresch (2008).

Tabla 66. Distribución de Ítems GHQ-12 propuesta por Sánchez-López y Dresch (2008)

Dimensiones	Ítem
Exitoso Afrontamiento	<i>GH114 ¿Ha podido concentrarse bien en lo que hacía?</i>
	<i>GH116 ¿Ha sentido que tiene un papel útil en la vida?</i>
	<i>GH117 ¿Se ha sentido capaz de tomar decisiones?</i>
	<i>GH120 ¿Ha sido capaz de disfrutar de sus actividades de cada día?</i>
	<i>GH121 ¿Ha sido capaz de hacer frente adecuadamente a sus problemas?</i>
	<i>GH125 ¿Se siente razonablemente feliz?</i>
Autoestima	GH119 ¿Ha tenido la sensación de que es incapaz de superar sus dificultades?
	GH123 ¿Ha perdido confianza en sí mismo?
	GH124 ¿Ha pensado que es una persona que no sirve para nada?
	GH122 ¿Se siente razonablemente feliz?
Estrés	GH118 ¿Se ha sentido constantemente agobiado/a y en tensión?
	GH115 ¿Sus preocupaciones le han hecho perder mucho sueño?
	<i>GH122 ¿Se siente razonablemente feliz?</i>

En cursiva ítems con puntuación invertida.

El ítem GH122 carga en 2 factores en (Autoestima y Estrés) En uno positivo y en otro negativo

Análisis Factorial Exploratorio

En la Tabla 67 se muestra la distribución de factores según el AFE. La matriz factorial rotada muestra una estructura compuesta de dos factores que explicarían el 49.04% de la varianza total. En el Factor 1 se incluyen los ítems (GH115, GH118, GH119, GH122, GH123, y GH 124) y en el Factor 2 se agrupan los ítems (GH114, GH116, GH117, GH 120, GH121 y GH125). La dimensión de mayor peso factorial es el Bienestar psicológico que explica el 32.57 % de la varianza total del cuestionario. Todos los ítems de la escala presentan elevados pesos factoriales que oscilan entre .550 y .866 como se observa en la Tabla 67.

Tabla 67. Cargas factoriales en análisis factorial exploratorio cuestionario GHQ-12 (Goldberg, 1978)

Ítems	ULS	
	1	2
GH114		.550
GH115	.613	
GH116		.676
GH117		.738
GH118	.724	
GH119	.721	
GH120		.712
GH121		.866
GH122	.716	
GH123	.781	,
GH124	.618	
GH125		.568

n₁=248.

Análisis Factorial Confirmatorio

En la Tabla 68 se muestra los resultados del AFC en los que se comparan el modelo de dos dimensiones obtenido en esta investigación, el modelo de tres dimensiones propuesto (Sánchez-López y Dresch, 2008) y el modelo de una dimensión propuesto por Rocha et al. (2011). Los resultados muestran que los tres modelos presentan buenos ajustes.

Tabla 68. Índices de bondad de ajuste en análisis factorial confirmatorio cuestionario GHQ-12 (Goldberg, 1978)

Modelo	ULS		
	2 Factores ^a	3 Factores ^b	1 Factor ^c
gl	53	51	54
GFI	.969	.972	.947
AGFI	.954	.957	.924
NFI	.935	.942	.890
RMR	.056	.053	.072
SRMR	.073	.071	.125
AVE	1.746	.623	.241

Nota: n₂=246

a Distribución GHQ-12 según la distribución de ítems encontrada en este estudio.

b Modelo recomendada por Sánchez-López y Dresch (2008).

c Modelo recomendado por Rocha et al. (2011).

Análisis de Fiabilidad

Se examinó la fiabilidad de las dimensiones del cuestionario GHQ12 de dos factores, obtenido en el AFE en este estudio, calculando su consistencia interna mediante el índice alfa de Cronbach. Los cálculos han sido realizados con la muestra total de trabajadores (N=494). Como puede observarse

en la Tabla 69, todos los valores se sitúan por encima del .70 recomendado (Nunnally y Bernstein, 1994). Los índices de fiabilidad fueron .849 para Factor 1, y de .839 para Factor 2.

Tabla 69. Descriptivos fiabilidad y correlaciones GHQ-12 (Goldberg, 1978)

Dimensiones	Rango		Media	DT	Factor I	Factor II
	Mínimo	Máximo				
Factor 1	6	24	16.426	4.441	(.849)	
Factor 2	6	24	18.472	2.915	305**	(.839)

Nota. N= 494, *p<.05, **p<.01

Tal y como se observa en la Tabla 69 la media más alta fue para Factor 2 con un valor (18.47). En cuanto a la correlación entre las dos dimensiones se muestran significativas (p<.01) y positivas.

2.2.2.2.8 Cuestionario de satisfacción laboral (Brayfield y Rothe, 1951)

A continuación, en la Tabla 70 se recogen las preguntas que conforman la escala Satisfacción laboral según la propuesta de Brayfield y Rothe (1951).

Tabla 70. Distribución ítems cuestionario satisfacción laboral (Brayfield y Rothe, 1951)

Ítems
SAT 126) Estoy aburrido/a
SAT 127) Siento entusiasmo
SAT 128) Soy infeliz
SAT 129) Encuentro diversión

En cursiva ítems con puntuación invertida.

Análisis Factorial Exploratorio

En este caso, con el método de extracción Oblimin, al encontrarse un solo factor la solución no pudo ser rotada, mostrando una estructura compuesta de un factor que explicarían el 37.19% de la varianza total (Ver Tabla 71).

Tabla 71. Cargas factoriales en análisis factorial exploratorio cuestionario satisfacción laboral (Brayfield y Rothe, 1951)

Ítems	ULS
	1 Factor
SAT 126)	.499
SAT 127)	.800
SAT 128)	.358
SAT 129)	.686

Nota. n₁=248

Los ítems de la escala presentan pesos factoriales que oscilan entre .358 y .800 como se observa en la Tabla 71. Como ya se hemos comentado anteriormente, y teniendo en cuenta los criterios seguidos la asignación de los *ítems* a cada factor (.40) (Lloret-Segura et al., 2014). Se ha estudiado la homogeneidad (correlación ítem-total corregida) así como su capacidad de discriminación (Ver

Tabla 72), si se elimina ítem SAT128 se aumenta la fiabilidad del cuestionario, por lo que se ha eliminado.

Tabla 72. Correlación ítems-total cuestionario satisfacción laboral Brayfield y Rothe (1951)

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
SAT 126) Estoy aburrido/a	7.17	.458	.594
SAT 127) Siento entusiasmo	6.65	.548	.536
SAT 128) Soy infeliz	7.28	.330	.683
SAT 129) Encuentro diversión	6.64	.475	.584

En cursiva ítems con puntuación invertida.

Eliminado el ítem SAT128 y se ha vuelto a repetir el AFE en submuestra ($n_1 = 248$). En este caso, con el método de extracción Oblimin, al encontrarse un solo factor la solución no pudo ser rotada, mostrando una estructura compuesta de un factor que explicarían el 46.81% de la varianza total.

Tabla 73. Cargas factoriales en análisis factorial exploratorio cuestionario satisfacción laboral Brayfield y Rothe (1951)

Ítems	ULS
SAT 126) Estoy aburrido/a	.416
SAT 127) Siento entusiasmo	.833
SAT 129) Encuentro diversión	.734

En cursiva ítems con puntuación invertida inversos. $n_1 = 248$

Análisis Factorial Confirmatorio

Al eliminar el ítem SAT128 el resto de ítems de la escala presentan elevados pesos factoriales que oscilan entre .416 y .883, como se puede observar en la Tabla 73. Complementariamente se realizó el AFC con los tres ítems y los resultados muestran un ajuste perfecto (Ver Tabla 74).

Tabla 74. Índices de bondad de ajuste en análisis factorial confirmatorio cuestionario satisfacción laboral Brayfield y Rothe (1951)

Método	ULS
	1Factor
gl	0
GFI	1.000
AGFI	-
NFI	1.000
RMR	.000
SRMR	.000
AVE	.592

Nota. Modelo 1Factor con 3 ítems $n_2 = 246$

Análisis de Fiabilidad

Se examinó la fiabilidad de la escala Satisfacción laboral calculando su consistencia interna mediante el índice alfa de Cronbach. Los cálculos han sido realizados con la muestra total de trabajadores (N= 494). Como puede observarse en la Tabla 75, el valor se sitúa por encima del .70 recomendado (Nunnally y Bernstein, 1994). El índice de fiabilidad fue de (.731) para los tres ítems.

Tabla 75. Descriptivos fiabilidad cuestionario satisfacción laboral

Dimensiones	Rango		Media	DT	α
	Mínimo	Máximo			
Satisfacción laboral	3	15	7.39	2.467	(.731)

N= 494

2.2.2.2.9 Cuestionario de conductas negativas (NAQ-R) (Einarsen y Hoel, 2001)

A continuación, en la Tabla 76 se recogen la preguntas y factores del cuestionario NAQ-RE adaptado al sector hortofrutícola por Soler et al. (2004).



Tabla 76. Distribución de ítems cuestionario NAQ propuesta por Soler et al. (2004)

Dimensiones	Ítems
Acoso personal	AQ92) Se realizan comentarios hacia usted que en su opinión son ridículos o insultantes AQ95 Percibe cotilleos o rumores sobre usted AQ97) Se realizan comentarios ofensivos sobre usted o su vida privada AQ98) Se le insulta verbalmente AQ101) Recibe amenazas o abusos físicos AQ102) Se le recuerda persistentemente sus errores AQ103 Percibe hostilidad hacia usted AQ108) Recibe mensajes o llamadas telefónicas ofensivos AQ109) Se siente objeto de bromas de mal gusto AQ90) Se le oculta información necesaria de modo que dificulta su trabajo
Acoso centrado en el rendimiento del trabajo	AQ100) Recibe insinuaciones o indirectas diciéndole que debería abandonar el trabajo AQ104) Se le responde con silencio a sus preguntas o intentos de participación en las conversaciones AQ105) Se infravalora el resultado de su trabajo AQ106) Se infravalora el esfuerzo que realiza en el trabajo AQ107) Sus puntos de vista u opiniones no son tenidos en cuenta AQ112) Se siente explotado en su trabajo
Acoso edad y género	AQ91) Se producen insinuaciones sexuales que usted no desea AQ99) Recibe atenciones en razón de su sexo que no desea AQ110) Se infravaloran sus derechos u opiniones basándose en que sea hombre o mujer AQ111) Se infravaloran sus derechos u opiniones basándose en su edad
Acoso organizativo	AQ93) Se le indica que realice un trabajo inferior a su nivel de competencia o preparación AQ94) Se le priva de responsabilidad en sus tareas laborales AQ96) Se le excluye de actividades sociales con los compañeros de trabajo AQ113) Percibe reacciones molestas de los compañeros debido a que trabaja demasiado

Análisis Factorial Exploratorio

Los resultados del AFE mostraron una estructura compuesta de cuatro factores que explicarían el 67.72% de la varianza total. La asignación de cada *ítem* al factor principal se presenta en la Tabla 77.

En Factor 1, (Acoso organizativo) se agrupan los *ítems* (AQ92, AQ94, AQ95, AQ96, AQ97, AQ100 y AQ102). En el Factor 2 Acoso centrado en el rendimiento del trabajo) se agrupan los *ítems* (AQ90, AQ93, AQ103, AQ104, AQ105, AQ106, AQ107, AQ112), en el Factor 3 (Acoso por razón de edad y género) se agrupan los *ítems* (AQ108, AQ109, AQ110, AQ111 y AQ113), y en el Factor 4 (Acoso personal) agrupan los *ítems* (AQ91, AQ98, AQ99 y AQ101). La dimensión de mayor peso factorial es el Acoso organizativo que explica el 50.59% de la varianza total. Todos los *ítems* de la escala presentan elevados pesos factoriales que oscilan entre .612 y .920 tal y como se observa en la Tabla 77.

Tabla 77. Cargas factoriales en análisis factorial exploratorio cuestionario NAQ-R (Einarsen y Hoel, 2001)

Ítems	ULS			
	1	2-	3	4
AQ90		.617		,
AQ91				.905
AQ92	.749			
AQ93		.701		
AQ94	.666			
AQ95	.797			
AQ96	.797			
AQ97	.868			
AQ98				.766
AQ99	.			.844
AQ100	.806			
AQ101				.734
AQ102	.764			
AQ103		.612		
AQ104		.631		
AQ105		.920		
AQ106		.828		
AQ107		.598		
AQ108			-.802	
AQ109			-.748	
AQ110			-.906	
AQ111			-.853	
AQ112		.644		
AQ113			-.779	

Nota. $n_1=248$

Análisis Factorial Confirmatorio

En la Tabla 78 se muestra los resultados del AFC en los que se comparan el modelo de dos dimensiones obtenido en esta investigación, con el modelo propuesto por Soler et al. (2004) dado que la distribución de *ítems* es diferente. Los resultados muestran buen ajuste en ambos modelos.

Tabla 78. Índices de bondad de ajuste en análisis factorial confirmatorio cuestionario NAQ-R (Einarsen y Hoel, 2001)

Modelo	ULS	
	4 Factores ^a	4 Factores ^b
gl	249	248
GFI	.976	.975
AGFI	.971	.970
NFI	.971	.970
RMR	.055	.057
SRMR	.079	.085
AVE	.846	.877

Nota: $n_2=246$

^a Distribución NAQ-R según la distribución de ítems encontrada en este estudio.

^b Distribución ítems recomendada por Soler et al. (2004).

Análisis de Fiabilidad

Se examinó la fiabilidad de las dimensiones del cuestionario calculando su consistencia interna mediante el índice alfa de Cronbach. Los cálculos han sido realizados con la muestra total de trabajadores (N=494). Como puede observarse en la Tabla 79, todos los valores se sitúan por encima del .70 recomendado (Nunnally y Bernstein, 1994). Los índices de fiabilidad fueron .904 Acoso organizativo .891 Acoso centrado en el trabajo, .902 Acoso género y .875 Acoso personal.

Tabla 79. Descriptivos fiabilidad y correlaciones cuestionario NAQ-R (Einarsen y Hoel, 2001)

Dimensiones	Rango		Media	DT	1	2	3	4
	Mínimo	Máximo						
1.A. Organiza	7	35	10.334.	4.878	(.904)			
2. A. Centrado T	8	40	12.62	5.87	.747**	(.891)		
3. A. Edad y género	5	25	6.371	3.202	.731**	.679**	(.902)	
4.A. Personal	4	20	4.832	2.261	.765**	.559**	.734**	(.875)

Nota: N=494, * $p<.05$, ** $p<.01$

Tal y como se observa en la Tabla 79 la media más alta corresponde al Acoso centrado en el rendimiento del trabajo) con un valor (12.62) y el valor medio más bajo resultado ser para Acoso personal con un valor (4.832). En cuanto a las correlaciones entre las dimensiones todas se muestran significativas ($p<.01$) y positivas.

2.2.2.3 Análisis de asociación entre todas las variables del estudio: acoso y variables sociolaborales, sociodemográficas, organizacionales/psicosociales y consecuentes.

A continuación, y tras haber comprobado las propiedades psicométricas de los instrumentos empleados en esta investigación llevaremos a cabo un análisis de asociación entre determinadas variables sociodemográficas y sociolaborales relacionadas con el AL (género, tener o no pareja y tipo de contrato), con el propósito de determinar entre qué variables se hallan

diferencias significativas en relación con el AL, empleando para ello tablas de contingencia y de pruebas *ji-cuadrado* (χ^2), siendo significativa $p < .05$. Posteriormente, se llevará a cabo un análisis correlacional entre las variables incluidas en el estudio (variables sociodemográficas, sociolaborales, variables independientes, así como variables dependientes) para conocer su comportamiento respecto AL. Con ello, se pretende dar respuesta al tercer objetivo que planteamos en el este estudio.

Para los niveles de AL tomamos como punto de corte la media más una desviación típica para identificar aquellos casos con elevado riesgo de estar sufriendo una posible situación de AL. De acuerdo con ese criterio seleccionamos a los participantes con puntajes iguales o superiores 48.6 puntos en la escala NAQ-R y fueron asignados al grupo denominado “alto riesgo de sufrir situaciones de AL”. De la misma manera se idéntico a los sujetos de “bajo riesgo de sufrir situaciones de AL (puntuaciones inferiores 48.5) con lo cual el resultado obtenido ha sido de 441 sujetos o sea el 89.3% quedan dentro del grupo de bajo riesgo y 53 (el 10.7% de la muestra de estudio) (N=494) son los que se encuentran expuestos a un nivel de riesgo alto.

Tabla 80. Tabla de contingencia entre acoso laboral y género según este estudio

Género	Niveles de Acoso		
	Bajo	Alto	Total
Hombres	185	20	205
	37.4%	4.0%	41.5%
Mujeres	256	33	289
	51.8%	6.7%	58.5%
Total	441	53	494
	89.3%	10.7%	100%

Nota. $\chi^2 = .346$, (1). $p > .05$. N=494

En relación con el género, los resultados muestran que las mujeres sufren en general más AL que los hombres (58.5% vs 41.5%), además las mujeres están sometidas a un nivel alto de AL en el 6.7% de los casos, en el caso de los hombres los niveles altos de AL son del 4% (Ver Tabla 80). No obstante, según los análisis de *ji-cuadrado* (χ^2), el AL no muestra una diferencia significativa en relación al género $\chi^2(1) = .346$; $p > .05$. Asimismo, el coeficiente de contingencia e independencia mostró un valor de $= .026$ y una significación $p > .05$, mostrando así que ambas variables no están relacionadas.

Tabla 81. Tabla de Contingencia entre Acoso Laboral y Tener o no Pareja según este Estudio

Pareja	Nivel de Acoso		
	Bajo	Alto	Total
Con Pareja	295	31	326
	59.7%	6.3%	66%
Sin Pareja	146	22	168
	29.6%	4.5%	34%
Total	441	53	494
	89.3%	10.7%	100%

Nota. $\chi^2 = 1.489$, (1), $p > .05$. N=494

En relación a tener o no pareja, los resultados muestran que las personas con pareja sufren más AL que las personas sin pareja (66% vs 34.1%), además en el caso de las personas con pareja el 6.3% (n=31 trabajadores) sufren un nivel alto de AL y en personas sin pareja el porcentaje de estar expuesto a nivel alto de AL es de 4.5% (n=22 trabajadores) (Ver Tabla 81). No obstante, según los análisis de *ji-cuadrado* (χ^2), el AL no muestra una diferencia significativa en relación a tener o no pareja $\chi^2(1) = 1.489$; $p > .05$. Asimismo, el coeficiente de contingencia e independencia mostró un valor =.055 y una significación $p > .05$, por lo que se evidencia que ambas variables no están relacionadas.

Tabla 82. Tabla de contingencia entre acoso laboral y tipo de contrato según este Estudio

Tipo de Contrato	Nivel de Acoso		
	Bajo	Alto	Total
Indefinido	317	32	349
	64.2%	6.5%	70.6%
Temporal	124	21	145
	25.1%	4.3%	29.4%
Total	441	53	494
	89.3%	10.7%	100%

Nota. $\chi^2 = 3.020$ (1), $p > .05$. N=494

Respecto al tipo de contrato, encontramos que las personas con contrato indefinido sufren más AL que las personas con contratos temporales (70.6% vs 29.4%) además en el caso de contrato indefinidos el 6.5% (n=32 trabajadores) sufren un nivel alto de AL y en los contratos temporales el porcentaje de estar expuesto a un nivel alto de AL es de 4.3% (n=21 trabajadores) (Ver Tabla 82). No obstante, según los análisis de *ji-cuadrado* (χ^2), el AL no muestra una diferencia significativa en relación al tipo de contrato $p > .05$. Asimismo, el coeficiente de contingencia e independencia reflejó un valor de .078 y una significación $p > .05$, mostrando así que ambas variables no están relacionadas.

En relación a las variables sociodemográficas y sociolaborales de estudio (género, tener o no pareja y tipo de contrato) sí bien hemos encontrado diferencias en relación las situaciones de AL, estas diferencias no han resultado significativas (género $\chi^2 = .346$ (1). $p > .05$, pareja $\chi^2 = 1.489$ (1),

$p > .05$ y tipo de contrato $\chi^2 = 3.020$ (1), $p > .05$). Por lo tanto, y en base a los resultados expuestos, las variables género, pareja y tipo de contrato no poseen efectos principales en relación a la situación de AL.

Correlaciones

A continuación, para comprobar la vinculación que presenta el AL con las variables de estudio (sociolaborales, sociodemográficas, variables independientes y dependientes) llevaremos a cabo un análisis de correlaciones aplicando el método Pearson dos colas.

Como se puede observar en la Tabla 83, no existe una correlación significativa entre las variables sociodemográficas (género, edad y nivel de estudio) y AL ($r = -.027$; $p > .05$; $r = -.032$; $p > .05$ y $r = -.017$; $p > .05$), ni tampoco en relación a las variables sociolaborales (tamaño de empresa y experiencia) y AL ($r = -.068$; $p > .05$, $r = -.003$; $p > .05$).

Por otra parte, sí se observan correlaciones significativas del AL en relación a las distintas variables independientes. Tal y como hemos comentado en la descripción de los instrumentos de medida (apartado 2.2.1 de esta tesis), el liderazgo, la justicia, la ambigüedad de rol, un ítem de la inseguridad laboral, el conflicto trabajo-familia, el estatus financiero, la estima y un ítem de sobreimplicación, se han invertido las puntuaciones. Por tanto, a la hora de analizar las correlaciones, se puede observar que existen correlaciones negativas y significativas con las variables relaciones sociales ($r = -.095$; $p < .05$), liderazgo ($r = -.287$; $p < .01$) y justicia ($r = -.324$; $p < .01$). De tal forma que la interpretación sería una puntuación alta en liderazgo supone una buena calidad de liderazgo y una puntuación alta en justicia supone mayor percepción de justicia y por tanto menor AL. En cuanto a las relaciones sociales una puntuación baja supone malas relaciones sociales y más AL.

Por otro lado, se encontraron correlaciones positivas y significativas con el conflicto de rol ($r = .241$; $p < .01$), con la ambigüedad de rol ($r = .313$; $p < .01$) y con el trabajo emocional ($r = .144$; $p < .01$). En este caso, a mayor conflicto de rol, a mayor ambigüedad de rol y a mayor carga emocional mayor riesgo de estar expuesto a situaciones de AL.

Asimismo, los resultados muestran que la inseguridad laboral ($r = .288$; $p < .01$) y el conflicto trabajo-familia ($r = .184$; $p < .01$) correlacionan positiva y significativamente con AL. Teniendo en cuenta la relación positiva una puntuación alta supone mayor inseguridad laboral y mayor conflicto trabajo-familia, y por tanto mayor AL.

De igual manera, se encontraron correlaciones positivas y significativas en el esfuerzo extrínseco ($r = .145$; $p < .01$), el estatus financiero ($r = .220$; $p < .01$), la sobreimplicación ($r = .251$; $p < .01$), la inseguridad en el trabajo ($r = .326$; $p < .01$) y la estima ($r = .317$; $p < .01$). El esfuerzo extrínseco y la sobreimplicación puntuaciones altas suponen mayor esfuerzo invertido para el desempeño del trabajo y mayor sobreimplicación y por tanto mayor riesgo de AL. Sin embargo, el estatus financiero y la estima tienen puntuaciones invertidas, de tal forma que ha de entenderse, una mayor puntuación, menor estatus y menor estima, y por tanto mayor AL. La inseguridad en el trabajo una puntuación alta supone una situación menos segura y menos estable en la relación laboral y por tanto mayor riesgo de estar expuesto a situaciones de AL.

Finalmente, en relación con las variables dependientes, se observa que el AL muestra correlaciones significativa y negativa con el bienestar ($r = -.421$; $p < .01$) y una correlación positiva y significativa con la insatisfacción laboral ($r = .191$; $p < .01$). El bienestar es una variable en la que también se han invertido las puntuaciones, es decir, una puntuación baja supone a mala salud con lo que se puede deducir mayor riesgo de estar expuesto AL. En cuanto a la insatisfacción laboral,

se han invertido un *ítem*, una puntuación alta supone una mayor insatisfacción teniendo en cuenta la relación positiva habría que interpretar que a mayor insatisfacción mayor AL.

En definitiva, y según los resultados anteriores, ni género ($r=-.027$; $p>.05$) ni la edad ($r=-.032$; $p>.05$), ni tamaño de empresa ($r=-.068$; $p>.05$), ni la experiencia ($r=-.083$; $p<.05$) muestran correlaciones significativas con el AL. En cambio, y en relación a las variables psicosociales /organizaciones incluidas en esta investigación todas muestran correlaciones significativas con el AL. Igualmente, el bienestar ($r=-.294$, $p<.01$) y la insatisfacción laboral ($r=-.191$; $p<.01$) se correlación de manera significativa con el AL.

La matriz de correlaciones permite observar una serie de asociaciones coherentes entre sí y con los supuestos conceptuales y teóricos planteados, aunque es necesaria la realización de un análisis de regresión entre todas las variables de estudio incluidas las variables dependientes el bienestar y la insatisfacción laboral. El propósito de este análisis es determinar en los procesos de AL qué variables de estudio predicen mejor el bienestar y la insatisfacción laboral de los trabajadores.



Tabla 83. Correlación entre variables sociodemográficas sociolaborales y factores de riesgos y riesgos laborales

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21
1-Género	1																				
2-Edad	-.070	1																			
3-Nivel Estudios	.054	-.251**	1																		
4-Tamaño Empresa	.083	-.148**	.173**	1																	
5-Experiencia	.025	.320**	-.054	-.006	1																
6-R. Sociales	-.094*	-.078	.100*	.044	.007	1															
7-Liderazgo	.035	-.005	.019	.028	.022	.259**	1														
8-Conflicto de Rol	-.014	.030	.058	.032	.075	.071	-.266**	1													
9-Ambig. de Rol	-.037	.027	-.047	-.015	-.050	-.352**	-.358**	.103*	1												
10-Justicia Organiz.	-.006	-.042	.003	.050	-.042	.193**	.567**	-.281**	-.279**	1											
11-T. Emocional	-.057	-.190**	.200**	.053	-.059	.276**	-.086	.146**	-.055	-.138**	1										
12-Inseguridad Laboral	.007	-.053	-.079	-.108*	-.187**	-.122**	-.216**	.173**	.278**	-.210**	.022										
13-C. Trabajo Familia	.016	.044	-.031	-.079	.081	.006	-.237**	.320**	.150**	-.275**	.132**	.142**						1			
14-E. Extrínseco	.007	.185**	-.117**	-.098*	.161**	.172**	-.186**	.413**	.051	-.198**	.159**	.039	.387**								
15-E. Financiero	.029	-.012	.080	-.075	-.041	-.293**	-.371**	.179**	.308**	-.392**	.075	.198**	.164**	.150**							
16-Sobreimplicación	.102*	.148**	-.062	-.147**	.156**	.037	-.180**	.327**	.091*	-.242**	.128**	.178**	.421**	..479**	.079						
17-Inseguridad Trabajo	-.002	.194**	-.138**	-.137**	.075	-.122**	-.379**	.450**	.290**	-.415**	.054	.358**	.292**	.380**	.331**	.334**					
18-Estima	.010	.064	-.026	-.016	.048	-.427**	-.461**	.297**	.440**	-.450**	-.028	.297**	.259**	.149**	.553**	.204**	.483**				
19-Acoso Laboral	-.027	-.032	-.017	-.068	-.003	-.095*	-.287**	.241**	.313**	-.324**	.144**	.288**	.184**	.145**	.220**	.251**	.326**	.317**	1		
20-Bienestar	-.035	-.049	.009	.051	-.045	.162**	.311**	-.295**	-.308**	.299**	-.024	-.225**	-.227**	-.338**	-.225**	-.227**	-.227**	-.366**	-.421**	1	
21-Insatisfacción Laboral	-.015	.103*	-.049	-.080	.080	-.256**	-.389**	.276**	.309**	-.354**	-.012	.218**	.171**	.151**	.334**	.122**	.430**	.460**	.191**	-.454**	1

Nota. *p<.05, **p<.01 (N=494). En cursiva las variables que correlacionan con AL

2.2.2.4 Análisis de regresión lineal múltiple (método stepwise) entre variables entre todas las variables del estudio: acoso y variables sociolaborales, sociodemográficas, organizacionales/psicosociales y consecuentes

Tras el análisis correlacional, lo que se pretende es conocer qué variables sociolaborales, sociodemográficas, organizacionales y factores de riesgo psicosocial predicen mejor la insatisfacción laboral y el bienestar de los trabajadores, para ello se llevó a cabo un análisis de regresión lineal múltiple (método stepwise), tomando como variable dependiente la suma de la puntuación total de la escala de Insatisfacción laboral, y posteriormente la suma de la puntuación total de la escala de Bienestar, y en ambos casos, como variables independientes, variables sociolaborales (tipo de contrato, tamaño de la empresa, y experiencia) variables sociodemográficas (género, edad y nivel de estudios), el conjunto de variables organizacionales y factores de riesgo psicosocial (las Relaciones sociales, el Liderazgo, el Conflicto de rol, la Ambigüedad de rol, la Justicia, el Trabajo emocional, la Inseguridad laboral, el Conflicto trabajo-familia, Esfuerzo extrínseco, Estatus financiero, la Inseguridad en el trabajo, la Estima y la Sobreimplicación y finalmente el AL). Además, se comprobará si los resultados presentan algún tipo de variación entre trabajadores de primera línea (aquellos que tienen un contacto más directo con el cliente) y resto de trabajadores. Con ello se pretende dar cumplimiento al cuarto objetivo de este estudio.

Los análisis de regresión se realizaron siguiendo el método de pasos sucesivos (*stepwise*). Para asegurar la validez del procedimiento se analizaron los supuestos del modelo estadístico. Una vez efectuados los análisis se observó que los residuos eran independientes, ya que los valores del estadístico Durbin-Watson se encontraban dentro del rango recomendado (1.5-2.5) para considerar independientes las observaciones, cuyos puntajes han sido para la variable insatisfacción laboral, en la muestra 1 (1.847) (N=494), en la muestra 2 (1.718) (n=270) y para la muestra 3 (2.006) (n=224), y respecto a la variable bienestar, los puntajes de Durbin-Watson para muestra 1 (1.831) (N=494), para muestra 2 (1.864) (n=270) y para la muestra 3 (1.650) (n=224), por lo que podemos considerar independientes las observaciones (Durbin y Watson, 1951).

Por otra parte, los valores del factor de inflación de la varianza (FIV) se encontraban por debajo de 10 y los índices de tolerancia eran mayores de .10, en las tres muestras de estudio, lo que nos permitió descartar la existencia de colinealidad entre las variables independientes (Kleinbaum et al., 1988).

2.2.2.4.1 Análisis de regresión lineal múltiple (método stepwise) para explicar la predicción del acoso, las variables sociolaborales, sociodemográficas, organizacionales/psicosociales en relación a la insatisfacción laboral. (muestra 1) (n=494)

En el primer análisis de regresión se tomaron como variables predictoras la Estima (falta de estima) y la Inseguridad en el trabajo además de las variables organizacionales, el Liderazgo y las Relaciones sociales. Los resultados muestran que todos los índices de significación son adecuados y que en conjunto las variables anteriores predicen el 29.2% (R^2 ajustada) de la Insatisfacción en el trabajo (Ver Tabla 84). Asimismo, los resultados obtenidos muestran que al ir incorporándose las variables al modelo éste tiene mayor poder de explicación de la Insatisfacción laboral. El análisis se realizó en cuatro pasos.

En el primer paso se introduce la variable Estima la cual tiene un efecto principal positivo sobre la Insatisfacción laboral ($\beta=.460$; $p<.001$). La variable Estima presenta una puntuación invertida lo que indica que una puntuación alta supone menor reconocimiento y apoyo por parte

de compañeros y superiores, es decir, falta de Estima y por tanto mayor la insatisfacción laboral. Esta variable explica el 21.0% (R^2 ajustada) de la varianza total.

En el segundo paso, la inclusión del factor de riesgo psicosocial, Inseguridad en el trabajo tiene un efecto principal positivo sobre la Insatisfacción laboral ($\beta=.271$; $p<.001$). Este resultado pone de manifiesto que la incapacidad para mantener la continuidad y estabilidad en el trabajo conlleva a una mayor Insatisfacción laboral. También, la Estima, por tanto, la falta de Estima mantiene el efecto principal positivo sobre la Insatisfacción laboral ($\beta=.329$; $p<.001$). Estas variables explican el 26.5% (R^2 ajustada) de la varianza total.

En el tercer paso, se incorpora la variable Liderazgo que arroja un efecto principal negativo ($\beta=-.178$; $p<.001$) sobre la Insatisfacción laboral lo que sugiere la importancia que tiene la calidad del Liderazgo en la insatisfacción laboral de los trabajadores. La Inseguridad en el trabajo ($\beta=.265$; $p<.001$) y la Estima (falta de estima) ($\beta=.235$; $p<.001$) mantienen un efecto positivo sobre la Insatisfacción el trabajo. Estas variables explican el 28.7% (R^2 ajustada) de la varianza.

En el cuarto paso (modelo final) se incorpora la variable Relaciones sociales que mantiene un efecto principal negativo sobre la Insatisfacción laboral ($\beta=-.085$; $p=.045$). Respecto a la Inseguridad en el trabajo aumenta el valor beta ($\beta=.246$; $p<.001$) respecto al tercer paso ($\beta=.235$; $p<.001$) al incorporarse las Relaciones sociales. Ello pone de manifiesto la importancia que tiene el ambiente relacional y social del entorno de trabajo en la relación entre la Inseguridad en el trabajo y la Insatisfacción laboral. A su vez, la Estima, en nuestro caso la falta de Estima, mantiene un efecto principal positivo ($\beta=.227$; $p<.001$) sobre la Insatisfacción laboral y el Liderazgo mantiene un efecto principal negativo sobre la Insatisfacción laboral ($\beta=-.169$; $p<.001$). Estas variables explican el 29.2% (R^2 ajustada) de la varianza. El valor beta más alto corresponde a la Inseguridad en el trabajo.

En definitiva, el no reconocimiento y apoyo por parte de compañeros y superiores, la inseguridad en el trabajo, la mala calidad de liderazgo y el deficiente entorno relacional tendrá repercusión en la Insatisfacción laboral de los trabajadores.

Por otra parte, con respecto al resto de variables sociodemográficas, (género, edad, nivel de estudio), las variables sociolaborales (tipo de contrato, tamaño de la empresa y experiencia) así como las variables organizacionales y factores de riesgo psicosocial; Justicia organizacional, Ambigüedad de rol, Trabajo emocional, Conflicto de rol, Inseguridad laboral, Conflicto trabajo-familia, AL, y las Esfuerzo extrínseco, Estatus financiero y Sobreimplicación no mostraron efectos significativos ninguno sobre la Insatisfacción laboral de los trabajadores y por tanto quedan fuera del modelo.

Tabla 84. Análisis de regresión lineal múltiple (método stepwise) variable criterio insatisfacción muestra 1 (N=494)

Variables Independientes ^a	Anova		Resumen del Modelo		Coeficientes de Regresión			
	F	R ²	ΔR^2	Error estándar estimación	B	Error estándar	B	p
Paso 1	132.021	.212	.210	2.192	.438	.038	.460	.001
Estima (falta de estima)	(1,492)*							
Paso 2	89.824	.268	.265	2.115				
	(2,491)*							
Estima (falta de estima)					.313	.024	.329	.001
Inseguridad en el trabajo					.221	.036	.271	.001
Paso 3	67.277	.292	.287	2.082				
	(3,490)*							
Estima (falta de estima)					.252	.044	.265	.001
Inseguridad en el trabajo					.191	.036	.235	.001
Liderazgo					-.103	.025	-.178	.001
Paso 4	51.779	.298	.292	2.076				
	(4,489)*							
Estima (falta de estima)					.216	.047	.227	.001
Inseguridad en el trabajo					.200	.036	.246	.001
Liderazgo					-.098	.025	-.169	.001
Relaciones sociales					.021	.010	-.085	.045

Nota. ^a. Los valores B corresponden a los coeficientes de regresión estandarizados. *Entre paréntesis grados de libertad y el valor residuos

2.2.2.4.2 Análisis de Regresión Lineal Múltiple (Método Stepwise) para explicar la predicción del Acoso, las Variables Sociolaborales, Sociodemográficas, Organizaciones /Psicosociales en relación al Bienestar. (Muestra 1) (N=494)

En el análisis de regresión se tomaron como variables predictoras la Inseguridad en el trabajo, la Sobreimplicación, la Ambigüedad de rol, el Conflicto trabajo-familia y la Estima (falta de estima). Los análisis de regresión se realizaron en cinco pasos. Los resultados muestran que todos los índices de significación son adecuados y que en conjunto las variables anteriores predicen el 29.1% (R^2 ajustada) del Bienestar de los trabajadores (Ver Tabla 85). Asimismo, los resultados obtenidos muestran que al ir incorporándose las variables al modelo éste tiene mayor poder de explicación del Bienestar.

En la Tabla 85 se puede observar que, en el primer paso de la regresión, la Inseguridad en el trabajo muestra un efecto principal negativo sobre el Bienestar de los trabajadores ($\beta=-.421$, $p<.001$). Es decir, la Inseguridad en el trabajo afecta a la salud y el Bienestar de los trabajadores. Esta variable explica el 17.5% (R^2 ajustada) de la varianza total de Bienestar.

En el segundo paso, las variables Inseguridad en el trabajo y Sobreimplicación explican el 23.1% (R^2 ajustada) de la varianza total; tanto la Inseguridad en el trabajo ($\beta=-.336$, $p<.001$) como la Sobreimplicación ($\beta=-.254$; $p<.001$) mantienen un efecto principal negativo sobre la salud y Bienestar de los trabajadores.

En el tercer paso, se incorpora el factor de riesgo psicosocial, Ambigüedad de rol que mantiene un efecto principal negativo sobre la salud y Bienestar de los trabajadores ($\beta=-.205$; $p<.001$). Estos resultados indican que la falta de claridad sobre el trabajo que se está desempeñando, influye negativamente en la salud y el Bienestar de los trabajadores. También la Inseguridad en el trabajo ($\beta=-.255$; $p<.001$) y la Sobreimplicación ($\beta=-.276$; $p<.001$) mantienen un efecto principal negativo sobre el Bienestar. Estas variables explican el 26.8% (R^2 ajustada) de la varianza total.

En el cuarto paso, se incorpora el factor de riesgo psicosocial Conflicto trabajo-familia, que mantiene un efecto principal negativo sobre la salud y Bienestar de los trabajadores ($\beta=-.152$; $p<.001$). El resto de factores de riesgo psicosocial, la Inseguridad en el trabajo ($\beta=-.254$; $p<.001$), la Sobreimplicación ($\beta=-.200$; $p<.001$) y la Ambigüedad de rol ($\beta=-.194$; $p<.001$) mantienen un efecto principal negativo sobre la salud y Bienestar de los trabajadores. Estas variables explican el 28.5% (R^2 ajustada) de la varianza total. El valor beta más elevado corresponde a la Inseguridad en el trabajo.

En el quinto paso, modelo final, se incorpora la Estima (falta de estima) ($\beta=-.105$; $p=.026$) que mantiene un efecto principal negativo sobre la salud y Bienestar de los trabajadores. El resto de factores de riesgo, la Inseguridad en el trabajo ($\beta=-.216$; $p<.001$), la Sobreimplicación ($\beta=-.198$; $p<.001$) y la Ambigüedad de rol ($\beta=-.160$; $p<.001$) y el Conflicto trabajo-familia ($\beta=-.105$; $p<.001$) mantienen un efecto principal negativo sobre la salud y Bienestar de los trabajadores. En definitiva, a medida que se tenga menos Inseguridad en el trabajo, menos Sobreimplicación o dedicación exclusiva al trabajo, menos Ambigüedad de rol y menos Conflicto trabajo-familia y más apoyo y valoración por parte de jefes y compañeros habrá una mejor salud, en definitiva, mayor Bienestar para los trabajadores.

Por otra parte, y con respecto al resto de variables sociodemográficas, sociolaborales, organizacionales y factores de riesgo psicosocial (el género, la edad, el nivel de estudios, el tipo de contrato, el tamaño de la empresa, la experiencia, las Relaciones sociales, la Justicia organizacional, el Trabajo emocional, el Conflicto de rol, la Inseguridad laboral, el Liderazgo, Esfuerzo extrínseco, y Estatus financiero (falta de estatus) y el AL) no mostraron efecto

significativo ninguno en relación a la salud y el Bienestar de los trabajadores y por tanto quedan fuera del modelo. .



Tabla 85. Análisis d regresión lineal múltiple (método stepwise) variable criterio bienestar muestra 1 (N=494)

Variables independientes ^a	Anova	Resumen del Modelo			Coeficientes de Regresión			
	F	R ²	ΔR ²	Error estándar estimación	B	Error estándar	B	p
Paso 1	105.817	.177	.175	5.458	-.834	.081	-.421	.001
Inseguridad en el trabajo	(1,492)*							
Paso 2	75.038							
	(2,491)*	.234	.231	5.270				
Inseguridad en el trabajo					-.666	.083	-.336	.001
Sobreimplicación					-.329	.054	-.254	.001
Paso 3	61.183							
	(3,490)*	.273	.268	5.142				
Inseguridad en el trabajo					-.548	.084	-.276	.001
Sobreimplicación					-.331	.053	-.255	.001
Ambigüedad de rol					-.188	.037	-.205	.001
Paso 4	500.80							
	(4,489)*	.291	.285	5.083				
Inseguridad en el trabajo					-.503	.084	-.254	.001
Sobreimplicación					-.259	.056	-.200	.001
Ambigüedad de rol					-.178	.037	-.194	.001
Conflicto trabajo-familia					-.212	.060	-.152	.001
Paso 5	41.391							
	(5,488)*	.298	.291	5.062				
Inseguridad en el trabajo					-.429	.090	-.216	.001
Sobreimplicación					-.258	.056	-.198	.001
Ambigüedad de rol					-.147	.039	-.160	.001
Conflicto trabajo-familia					-.242	.108	-.105	.001
Estima (falta de estima)					-.242	.108	-.105	.026

Nota ^a. Los valores B corresponden a los coeficientes de regresión estandarizados *Entre paréntesis grados de libertad y el valor residuos

2.2.2.4.3 Análisis de regresión lineal múltiple (método stepwise) para explicar la predicción del acoso, las variables sociolaborales, sociodemográficas, organizacionales/psicosociales en relación a la insatisfacción laboral (muestra 2) (n=270)

En el análisis de regresión se tomaron como variables predictoras la Inseguridad en el trabajo, el Liderazgo, la Estima (falta de estima) y el tipo de contrato. Los análisis de regresión se realizaron en cuatro pasos. Los resultados muestran que todos los índices de significación son adecuados y que en conjunto las variables anteriores predicen el 27.9% (R^2 ajustada) de la Insatisfacción laboral (ver Tabla 86). Asimismo, los resultados obtenidos muestran que al ir incorporándose las variables al modelo éste tiene mayor poder de explicación de la Insatisfacción laboral.

En el primer paso, se introduce el factor de riesgo psicosocial Inseguridad en el trabajo que tiene un efecto principal positivo sobre la Insatisfacción laboral ($\beta=.437$, $p<.001$). Esta variable explica el 18.8% (R^2 ajustada) de la varianza total (ver Tabla 86).

En el segundo paso, el Liderazgo ($\beta=-.256$; $p<.001$) mantiene un efecto principal negativo sobre la Insatisfacción laboral y la Inseguridad en el trabajo ($\beta=.324$; $p<.001$) tiene un efecto principal positivo sobre la Insatisfacción laboral. En este segundo paso las variables explican el 23.8% (R^2 ajustada) de la varianza total de la Insatisfacción.

Y en el tercer paso, la Estima (falta de estima) ($\beta=.215$; $p<.001$), tiene un efecto principal positivo sobre la Insatisfacción laboral. Esta variable Estima (falta de estima) tiene puntuaciones invertidas, de forma que, los resultados indican que a menor reconocimiento y apoyo por parte de compañeros y superiores existe una mayor Insatisfacción laboral. Asimismo, la Inseguridad en el trabajo también mantiene un efecto principal positivo sobre la Insatisfacción laboral ($\beta=.229$; $p<.001$). Respecto al Liderazgo ($\beta=-.202$; $p<.001$) tiene un efecto principal negativo sobre la Insatisfacción laboral, lo que indica que una mala calidad de liderazgo se asocia a una mayor Insatisfacción laboral.

Y en el cuarto paso, modelo final, las variables introducidas explican el 27.9% (R^2 ajustada) de la varianza total. La variable sociolaboral, tipo de contrato de trabajo mantiene un efecto principal negativo sobre la Insatisfacción laboral ($\beta=-.129$; $p=.014$) lo que indica que el contrato temporal supone un motivo de Insatisfacción laboral frente al contrato indefinido. También el Liderazgo mantiene una relación negativa y significativa sobre la Insatisfacción laboral ($\beta=-.194$; $p<.001$). En cambio, la Estima (falta de estima) ($\beta=.208$; $p<.001$) y la Inseguridad en el trabajo ($\beta=.236$; $p<.001$) mantienen un efecto principal positivo sobre la Insatisfacción laboral. De las variables organizacionales, el Liderazgo es la variable que presenta el valor beta más alto.

En definitiva, la Inseguridad en el trabajo, la baja calidad de Liderazgo, el poco reconocimiento y apoyo por parte de compañeros y superiores y la existencia de contratos temporales tendrán repercusión en la Insatisfacción laboral en los trabajadores.

Por otra parte, y con respecto al resto de variables sociolaborales (experiencia, tamaño de empresa) y sociodemográficas (nivel de estudios, género, edad) así como las variables organizacionales y factores de riesgo psicosocial (Relaciones sociales, Justicia, Trabajo emocional, Ambigüedad de rol, Conflicto de rol, y las Esfuerzo extrínseco, Estatus financiero (falta de estatus), Sobreimplicación e Inseguridad laboral) no muestran efecto significativo ninguno en relación a la Insatisfacción laboral y por tanto quedan fuera del modelo.

Tabla 86. Análisis de regresión lineal múltiple (método stepwise) variable criterio insatisfacción laboral muestra 2 (n=270)

Variables independientes ^a	Anova	Resumen del Modelo			Coeficientes de Regresión			
	F	R ²	ΔR^2	Error estándar estimación	B	Error estándar	B	p
Paso 1	63.122	.191	188	2.202	.357	.045	.437	.001
Inseguridad en el trabajo	(1,268)*							.001
Paso 2	43.018							
	(2,267)*	.244	.238	2.133				
Inseguridad en el trabajo					.265	.048	.324	.001
Liderazgo					-.144	.033	-.256	.001
Paso 3	33.352							
	(3,266)*	.273	.265	2.095				
Inseguridad en el trabajo					.187	.053	.229	.001
Liderazgo					-.113	.034	-.202	.001
Estima(falta de estima)					.202	.061	.215	.001
Paso 4	27.041							
	(4,265)*	.290	.279	2.074				
Inseguridad en el trabajo					.193	.053	.236	.001
Liderazgo					-.109	.034	-.194	.001
Estima (falta de estima)					.196	.061	.208	.001
Contrato de trabajo					-.650	.262	-.129	.014

Nota ^a. Los valores β corresponden a los coeficientes de regresión estandarizados. *Entre paréntesis grados de libertad y el valor residuos

2.2.2.4.4 Análisis de Regresión Lineal Múltiple (Método Stepwise) para explicar la predicción del Acoso, las Variables Sociolaborales, Sociodemográficas, Organizacionales /Psicosociales en relación al Bienestar. (Muestra 2) (n=270).

En el análisis de regresión se tomaron como variables predictoras la Sobreimplicación, la Estima (falta de estima), el AL, el tamaño de empresa, la Ambigüedad de rol y el Liderazgo. Los análisis de regresión se realizaron en seis pasos. Los resultados muestran que todos los índices de significación son adecuados y que en conjunto las variables predicen el 29.7% (R^2 ajustada) de la salud (Ver Tabla 87). Este análisis se llevó a cabo en seis pasos.

En el primer paso, tal y como se observa en la Tabla 87, la Sobreimplicación tiene ($\beta=-.406$; $p<.001$) tiene un efecto principal negativo sobre el Bienestar de los trabajadores. Lo que indica una dedicación excesiva en el trabajo por parte de los trabajadores tiene implicaciones negativas en su salud y Bienestar. Esta variable explica el 16.2% (R^2 ajustada) de la varianza total.

En el segundo paso, la Estima (falta de estima) ($\beta=-.306$; $p<0.03$) muestra un efecto principal negativo sobre la salud al igual que la Sobreimplicación ($\beta=-.336$; $p<.001$). Estas dos variables explican el 24.8% (R^2 ajustada) de la varianza. En el tercer paso, el factor de riesgo psicosocial AL también muestra un efecto principal negativo sobre la salud y Bienestar de los trabajadores ($\beta=-.143$; $p=.010$).

En el cuarto paso, el tamaño de la empresa tiene un efecto principal negativo sobre el Bienestar ($\beta=-.116$; $p=.031$) lo que supone que a mayor tamaño de empresa mayor deterioro en el Bienestar de los trabajadores. Al incorporarse ésta variable se incrementa el valor beta de la Sobreimplicación ($\beta=-.330$; $p<.001$) y AL ($\beta=-.151$; $p<.001$) respecto al valor que presentaban en el tercer paso, que era para la Sobreimplicación ($\beta=-.308$; $p<.001$) y para AL ($\beta=-.143$; $p=.10$). Estos resultados suponen que el tamaño de la empresa se asocia a la Sobreimplicación y AL y ello repercute en la salud y el Bienestar de los trabajadores. La Estima (falta de estima) mantiene un efecto principal y negativo sobre el bienestar ($\beta=-.282$; $p<.001$). En el cuarto paso las variables explican el 27.4% (R^2 ajustada) de la varianza total del Bienestar.

En el quinto paso, se incorpora el factor de riesgo psicosocial, la Ambigüedad de rol que mantiene una relación negativa con el Bienestar ($\beta=-.141$; $p=.016$). Aumenta el valor beta de la Sobreimplicación ($\beta=-.335$; $p<.001$) respecto al cuarto paso, lo que pone de manifiesto la relación entre Ambigüedad de rol y Sobreimplicación y su repercusión en la salud y el Bienestar de los trabajadores. El resto de variables, así como factores de riesgo psicosocial, entre ellos, el AL ($\beta=-.130$; $p=.018$), el tamaño de la empresa ($\beta=-.132$; $p=.014$) y la Estima (falta de estima) ($\beta=-.228$; $p<.001$) mantienen un efecto principal negativo con la salud y Bienestar de los trabajadores. En el quinto paso, las variables introducidas explican el 28.8% (R^2 ajustada) de la varianza total.

En el sexto paso (modelo final) se introduce el Liderazgo que mantiene un efecto principal positivo ($\beta=.125$; $p=.034$) sobre la salud. Este resultado muestra la importancia de la calidad de Liderazgo en la salud y el Bienestar de los trabajadores.

El resto de variables organizacionales y factores de riesgo psicosocial mantienen efectos principales negativos sobre el Bienestar; en el caso de la Sobreimplicación ($\beta=-.329$; $p<.001$), la Estima (falta de estima) ($\beta=-.183$; $p=.003$) y el AL ($\beta=-.111$; $p=.045$), el tamaño de la empresa ($\beta=-.138$; $p=.10$), la Ambigüedad de rol ($\beta=-.128$; $p=.027$). De las variables organizacionales y factores de riesgo psicosocial la Sobreimplicación es la variable que mantiene una beta más elevado.

En definitiva, a mayor Sobreimplicación del trabajador, a menor reconocimiento y apoyo por parte de compañeros y superiores, mayor AL, mayor tamaño de empresa, así como una

mayor Ambigüedad de rol y una baja calidad de Liderazgo tendrá repercusión en la salud y, en definitiva, al Bienestar de los trabajadores.

Por otra parte, y con respecto al resto de variables sociolaborales y sociodemográficas, así como las variables organizacionales y factores de riesgo psicosocial, no muestran efecto significativo ninguno en relación a la salud y Bienestar de los trabajadores y por tanto quedan fuera del modelo (género, nivel de estudios, experiencia, edad, tipo de contrato, Relaciones sociales, Justicia organizacional, Trabajo emocional, Conflicto de rol, Inseguridad laboral, Conflicto trabajo-familia, Estatus financiero (falta de estatus), Esfuerzo extrínseco y Inseguridad en el trabajo).



Tabla 87. Análisis de regresión lineal múltiple (método stepwise) variable criterio bienestar muestra 2(n=270)

Variables independientes ^a	Anova	Resumen del Modelo			Coeficientes de Regresión			
	F	R ²	ΔR ²	Error estándar estimación	B	Error estándar	β	p
Paso 1	52.943	.165	.162	5.721	-.563	.077	-.406	.001
Sobreimplicación	(1,268)*							
Paso 2	45.427							
	(2,267)*	.254	.248	5.418				
Sobreimplicación					-.466	.075	-.336	.001
Estima (falta de estima)					-.738	.131	-.306	.001
Paso 3	33.214							
	(3,266)*	.273	.263	5.360				
Sobreimplicación					-.427	.076	-.308	.001
Estima (falta de estima)					-.627	.132	-.279	.001
Acoso laboral					-.061	.024	-.143	.010
Paso 4	26.440							
	(4,265)*	.285	.274	5.323				
Sobreimplicación					-.458	.077	-.330	.001
Estima (falta de estima)					-.679	.131	-.282	.001
Acoso laboral					-.065	.023	-.151	.001
Tamaño de la empresa					-1.058	.487	-.116	.031
Paso 5	22.731							
	(5,264)*	.301	.288	5.274				
Sobreimplicación					-.465	.076	-.335	.001
Estima (falta de estima)					-.549	.140	-.228	.001
Acoso laboral					-.056	.023	-.130	.018
Tamaño de la empresa					-1.205	.486	-.132	.014
Ambigüedad de rol					-.131	.054	-.141	.016
Paso 6	19.948	.313	.297	5.239				
	(6,263)*							
Sobreimplicación					-.456	.076	-.329	.001
Estima (falta de estima)					-.442	.148	-.183	.003
Acoso laboral					-.048	.024	-.111	.045
Tamaño de la empresa					-1.263	.484	-.138	.010
Ambigüedad de rol					-.119	.054	-.128	.027
Liderazgo					.180	.084	.125	.034

Nota ^a. Los valores B corresponden a los coeficientes de regresión estandarizados. *Entre paréntesis grados de libertad y el valor residuos

2.2.2.4.5 Análisis de regresión lineal múltiple (método stepwise) para explicar la predicción del acoso, las variables sociolaboral, sociodemográfica, organizacionales/psicosociales en relación a la insatisfacción laboral. (muestra 3) (n=224)

En el análisis de regresión se tomaron como variables predictoras la Estima (falta de estima), la Inseguridad en el trabajo y la Ambigüedad de rol. Los análisis de regresión se realizaron en tres pasos. Los resultados muestran que todos los índices de significación son adecuados y que en conjunto las variables predicen el 34.1% (R^2 ajustada) de la Insatisfacción laboral (Ver Tabla 88).

En el primer paso, tal y como se observa en la Tabla 88, la Estima (falta de estima) ($\beta=.492$; $p<.001$) tiene un efecto principal positivo sobre la Insatisfacción de los trabajadores. Los resultados indican que a menor reconocimiento y apoyo por parte de compañeros y superiores una mayor Insatisfacción laboral. Este factor de riesgo explica el 23.8% (R^2 ajustada) de la varianza.

En el segundo paso, se introdujo la Inseguridad en el trabajo ($\beta=.269$; $p<.001$) que tiene un efecto principal positivo sobre la Insatisfacción laboral. También la Estima (falta de estima) ($\beta=.386$; $p<.001$) tiene un efecto principal sobre la Insatisfacción laboral. Ambos, factores de riesgo psicosocial, explican el 29.7% (R^2 ajustada) (R^2 ajustada) de la varianza.

En el tercer paso, se introdujo el factor de riesgo Ambigüedad de rol ($\beta=.245$; $p<.001$) que tiene un efecto principal positivo sobre la Insatisfacción laboral. Estos resultados indican que la falta de claridad sobre el trabajo que se está desempeñando, influye en la insatisfacción de los trabajadores. El resto de factores de riesgo psicosocial mantienen efectos principales positivos sobre la Insatisfacción de los trabajadores, Estima (falta de estima) ($\beta=.267$; $p<.001$) y la Inseguridad en el trabajo ($\beta=.280$; $p<.001$). De estos factores de riesgo es la Inseguridad en el trabajo es la que muestra un valor beta más elevado.

En definitiva, un menor reconocimiento y apoyo por parte de compañeros y superiores, una mayor Inseguridad en el trabajo y una mayor Ambigüedad de rol implica una mayor Insatisfacción laboral en los trabajadores.

Por otra parte, y con respecto al resto de variables sociolaborales y sociodemográficas, así como las variables organizacionales y factores de riesgo psicosocial, no muestran efecto significativo ninguno en relación a la Insatisfacción laboral de los trabajadores, y por tanto quedan fuera del modelo (género, nivel de estudios, experiencia, edad, tipo de contrato, tamaño de la empresa, Relaciones sociales, Justicia, Trabajo emocional, Conflicto de rol, Inseguridad laboral, Liderazgo, Conflicto trabajo-familia, Estatus financiero (falta de estatus), Esfuerzo extrínseco y Sobreimplicación).

Tabla 88. Análisis de regresión lineal múltiple (método stepwise), variable criterio insatisfacción laboral muestra 3 (n=224)

Variables Independientes ^a	Anova	Resumen del Modelo			Coeficientes de Regresión			
	F	R ²	ΔR ²	Error estándar estimación	B	Error estándar	B	p
Paso 1	70.834	.242	.238	2.180	.477	.057	.492	.001
Estima (falta de estima)	(1,222)*							
Paso 2	48.056 35							
	(2,221)*	.303	.297	2.095				.001
Estima (falta de estima)					.374	.059	.386	.001
Inseguridad en el trabajo					.219	.050	.269	.001
Paso 3	39.488							
	(3,220)*	.350	.341	2.028				
Estima (falta de estima)					.259	.064	.267	.001
Inseguridad en el trabajo					.228	.048	.280	.001
Ambigüedad de rol					.097	.024	.245	.001

Nota ^a. Los valores B corresponden a los coeficientes de regresión estandarizados. *Entre paréntesis grados de libertad y el valor residuos

2.2.2.4.6. Análisis de Regresión Lineal Múltiple (Método Stepwise) para explicar la predicción del Acoso, las Variables Sociolaborales, Sociodemográficas, Organizacionales/Psicosociales en relación al Bienestar (Muestra 3)

En el análisis de regresión se tomaron como variables predictoras la Inseguridad en el trabajo, el Conflicto trabajo-familia y la Ambigüedad de rol. Los análisis de regresión se realizaron en tres pasos. Los resultados muestran que todos los índices de significación son adecuados y que en conjunto las variables predicen el 37.0% (R^2 ajustada) del Bienestar de los trabajadores (Ver Tabla 89).

En el primer paso, tal y como se observa en la Tabla 89, la Inseguridad en el trabajo ($\beta = -.485$; $p < .001$) tiene un efecto principal negativo sobre el Bienestar de los trabajadores. Esta variable explica el 23.1% (R^2 ajustada) de la varianza total.

En el segundo paso, se introdujo el factor de riesgo psicosocial, Conflicto trabajo-familia ($\beta = -.289$; $p < .001$) que tiene un efecto negativo sobre el Bienestar y la Inseguridad en el trabajo ($\beta = -.413$; $p < .001$) también muestra un efecto principal negativo sobre la salud. Estas variables explican el 30.7% (R^2 ajustada) de la varianza. De estos factores de riesgos la Inseguridad en el trabajo es la que muestra un valor beta más elevado.

En el tercer paso, modelo final, se introduce la Ambigüedad de rol ($\beta = -.259$; $p < .001$) que mantiene un efecto principal negativo sobre el Bienestar de los trabajadores. Estos resultados indican que la falta de claridad sobre el trabajo que se está desempeñando, influye negativamente en la salud y el Bienestar de los trabajadores. Los demás factores de riesgo psicosocial, la Inseguridad en el trabajo ($\beta = -.379$; $p < .001$) y el Conflicto trabajo-familia ($\beta = -.274$; $p < .001$) mantienen un efecto principal negativo sobre la salud y el Bienestar de los trabajadores. De estos factores de riesgo, la Inseguridad en el trabajo es la que muestra un valor beta más elevado.

En definitiva, el Conflicto trabajo-familia, motivado por la necesidad de responder a las demandas del trabajo asalariado y del trabajo doméstico familiar al mismo tiempo, la Inseguridad en el trabajo, que conlleva la pérdida del empleo y la Ambigüedad de rol, derivado de la falta de claridad en el desempeño del trabajo tendrán repercusión en la salud y, en definitiva, al Bienestar de los trabajadores.

Por otra parte, y con respecto al resto de variables sociolaborales y sociodemográficas, así como las variables organizacionales y factores de riesgo psicosocial, no muestran efecto significativo ninguno en relación a la Insatisfacción laboral de los trabajadores, y por tanto quedan fuera del modelo (género, nivel de estudios, experiencia, edad, tipo de contrato, Relaciones sociales, Justicia, Trabajo emocional, Conflicto de rol, Inseguridad laboral, Liderazgo, Conflicto trabajo-familia, Estatus financiero (falta de estatus), Esfuerzo extrínseco y Sobreimplicación).

Tabla 89. Análisis de regresión lineal múltiple (método stepwise) variable criterio bienestar muestra 3 (n=224)

Variables independientes ^a	Anova	Resumen del Modelo			Coeficientes de Regresión			
	F	R ²	ΔR ²	Error estándar estimación	B	Error estándar	B	p
Paso 1	68.126	.235	.231	4.993	-.889	.109	-.485	.001
Inseguridad en el trabajo	(1,222)*							
Paso 2	50.413							
	(2,221)*	.313	.307	4.741				
Inseguridad en el trabajo					-.767	.107	-.413	.001
Conflicto trabajo-familia					-.382	.076	-.289	.001
Paso 3	44.703							
	(3,220)*	.379	.370	4.520				
Inseguridad en el trabajo					-.703	.103	-.379	.001
Conflicto trabajo-familia					-.362	.073	-.274	.001
Ambigüedad de rol					-.234	.049	-.259	.001

Nota^a. Los valores B corresponden a los coeficientes de regresión estandarizados. *Entre paréntesis grados de libertad y el valor residuos

2.2.3 Discusión y Conclusiones

A continuación, exponemos los objetivos y principales resultados obtenidos en este Estudio 2. El **Objetivo 1** ha sido obtener una visión general de la muestra que conforma esta investigación para ello se ha llevado a cabo un análisis descriptivo de la misma en función de las variables sociodemográficas y sociolaborales (ver apartado 2.2.1 de este Estudio 2). Los resultados obtenidos muestran una mayor presencia femenina que supone el 58.5% de los trabajadores lo que coincide con otros estudios (Huete et al., 2016; INE, 2017). Además, en esta muestra de estudio, los trabajadores con pareja alcanzan el 66% frente a aquellos que no tienen pareja el 34%. En el caso de los trabajadores con pareja, el 39.3% no tiene cargas familiares frente al 26.7% que sí tienen cargas familiares lo que en ocasiones conlleva problemas conciliación familiar y conflicto trabajo-familia (Castaño et al., 2017; Frone et al., 1992; Moreno-Jiménez y Báez, 2010). La incorporación de la mujer al mercado de trabajo ha supuesto importante cambio en la estructura familiar debido a la necesidad de responder a las demandas del trabajo asalariado y del trabajo doméstico al mismo tiempo, exponiendo al individuo a mayores conflictos entre el rol familiar y laboral (Halpern, 2005; Moncada et al., 2014). En el sector hostelero, esta dificultad de tener responder a estas demandas al mismo tiempo, puede afectar no sólo a su desempeño y compromiso laboral, sino también al agotamiento emocional llegando a pensar en abandonar su puesto de trabajo (Boles et al., 1997), e incluso también a la dificultad de prestar un servicio de calidad al cliente (Cropanzano et al., 2003). Por otro lado, la mitad de los trabajadores en esta investigación ha completado la formación de FP/Bachiller lo que representa el 50.4% (n=249) si bien tan sólo el 1.4% (n=7) no cuenta con ningún tipo de estudios. Además, la mayoría de los trabajadores indicaron tener un contrato indefinido alcanzando el 70.6%. La jornada de trabajo más habitual ha sido el trabajo a turnos y esto supone el 51.8% de los casos, a su vez son trabajadores que en el 39.9% cuentan con una amplia experiencia, más de siete años. Hay que señalar que dependiendo de las condiciones sociolaborales, los trabajadores pueden ser más vulnerables a las situaciones de AL (contratos temporales, trabajo a tiempo parcial, trabajo nocturno) no obstante, existen estudios contradictorios (Baron y Neuman, 1996; Madera, 2018; Moreno-Jiménez et al., 2005).

En cuanto al tamaño de las empresas, el 43.3% tienen menos de diez trabajadores, y el 41.5 % cuenta con una plantilla entre 11 a 49 trabajadores, es un sector donde predomina las empresas tipo pymes, donde la ocupación principal encontrada ha sido camarero/as, ayudantes y similares, lo que les exige una interacción continua con el público (Jung y Yoon, 2018). Estos datos anteriores confirman de alguna manera las características de la población trabajadora en el sector hostelero (Instituto de Estudios Turísticos, 2010).

En cuanto al **Objetivo 2** ha sido el análisis de las propiedades psicométricas de los instrumentos de estudio. Los datos de todas subescalas arrojan una fiabilidad por encima de (.70) excepto la Inseguridad en el trabajo. En cuanto a la escala Características Sociales (en nuestro caso Relaciones sociales), los resultados del AFC indicaron apoyo para una solución cinco factores, el factor Apoyo social que agrupa los ítems (RESOC4, RESOC5 y RESOC6), la Interdependencia se agrupan los ítems (RESOC7, RESOC8, RESOC9, RESOC10, RESOC11, RESOC12 y RESOC13), la Interdependencia fuera de la organización (RESOC13, RESOC14, RESOC15 y RESOC16), y la Retroalimentación (RESO17, RESO18 Y RESO19) y el quinto factor, Relaciones sociales (RESOC1, RESOC2 y RESOC3), esto está en línea con las validaciones de Bayona et al. (2015) incluso anteriores validaciones en alemán (Stegmann et al., 2010) e italiano (Zaniboni et al., 2013). Además, la fiabilidad de la consistencia interna para todas las subescalas están por encima de (.70). Conviene señalar que en la validación española del WDQ se indica que puede presentarse diferencias en los distintos sectores de actividad y en las diferentes culturas. La validación del WDQ se llevó a cabo en Colombia con

una cultura que en las últimas décadas ha evolucionado hacia economía de servicios (Ogliastri, 2007). Respecto a la variables del Cuestionario *Effort-Reward Imbalance* (ERI) (Siegrist, 1996), los resultados del AFC indicaron apoyo para una solución cinco factores, Esfuerzo extrínseco (EST20, EST21, EST22, EST23, EST24, EST25 y EST37), el Estatus financiero (EST33, EST34, EST35 y EST 36), Sobreimplicación (EST38, EST39, EST40, EST41 y EST42), Inseguridad en el trabajo (EST29, EST30, EST31 y EST32) y Estima (EST26, EST27 y EST28) lo que resulta coinciden con los estudios de De Jonge et al. (2008) quienes llevaron a cabo un estudio longitudinal, en dos muestras diferentes $n=383$ y $n=267$, sobre la validez y confiabilidad del modelo Desequilibrio-Esfuerzo-Recompensa, y concluyeron que el modelo con cinco factores (Esfuerzo, Estima, Estatus financiero, Seguridad laboral y el Compromiso excesivo) presentaba mejores ajustes en ambas muestras que el modelo de tres factores, (valores de error cuadrático medio (RMSEA) .05 y .04, el índice de ajuste no normalizado (NNFI) .83 y .86 y valores del ajuste parsimonioso, índice de ajuste normalizado (PNFI) .71 y .70 respectivamente). Lo que también resultó concluyente con otros estudios previos (Hanson et al., 2000; Rödel et al., 2004). Además, la fiabilidad de consistencia interna para todas las subescalas está por encima de (.70) (Nunnally, 1978) excepto Inseguridad en el trabajo (.690). No obstante, en el caso de investigación exploratorio, como es nuestro caso, se considera adecuada (Huh et al., 2006). Además, en la validación del cuestionario *Effort-Reward Imbalance* (ERI) (Siegrist, 1996), llevada a cabo en el sector sanitario público, Macías-Robles et al. (2003) señalan la existencia de ítems problemáticos, debido a las diferencias en la conceptualización respecto a hora extra, además del sector de actividad, lo que pudiera justificar alguna de las diferencias encontradas.

Respecto al Trabajo emocional, los resultados obtenidos en el AFC apoyan la estructura de cuatro factores, las Emociones positivas, se agrupan los ítems, (EMO47, EMO48, EMO49, EMO50, EMO58, EMO59, EMO60 y EMO61), las Emociones negativas, se agrupan los ítems (EMO51, EMO52, EMO53, EMO54, EMO55, y EMO56), la Sensibilidad requerida, agrupa los ítems (EMO57, EMO62, EMO63, EMO64 y EMO65), y en Disonancia emocional, se agrupan los ítems (EMO66 y EMO67). Lo que coincide con Ortiz et al. (2012) que a pesar de haber validado este instrumento con seis dimensiones, sí indican que el modelo de 4 dimensiones es el que mejor funciona estadísticamente, ya que presenta tanto una adecuada validez de constructo como alta consistencia interna de las subescalas y son; “expresión de emociones positivas”, “expresión de emociones negativas”, “sensibilidad requerida” y “disonancia emocional” y como indican las autoras, son las mismas que utilizan Zapf y Holz (2006) para medir los efectos positivos y negativos del trabajo emocional en las organizaciones.

En cuanto a escalas de Justicia organizacional, Conflicto de rol, calidad de Liderazgo y Conflicto trabajo-familia, del Cuestionario Psicosocial de Copenhague Segunda Versión (CoPsoQ II) los resultados obtenidos en el AFC, en todas estas escalas apoyan la estructura de un factor, lo que coincide con la propuesta de los autores (Moncada et al., 2014). Además, la fiabilidad de la consistencia interna para todas las subescalas están por encima de (.70) (Nunnally y Bernstein, 1994).

Respecto a la Inseguridad laboral, los resultados obtenidos en el AFC apoyan la estructura de un factor con tres ítems, en el que se incluyen los ítems INSE78, INSE79 y INSE80, a diferencia de la propuesta por del autor De Witte (2000) en la que incluyen cuatro ítems. Además, la fiabilidad de la consistencia interna de esta escala está por encima de (.70). En cuanto a la Insatisfacción laboral, los resultados obtenidos en el AFC apoyan la estructura de un factor y con tres ítems, en el que se incluyen los ítems SAT126, SAT127 y SAT128, a diferencia de la propuesta por de los autores Brayfield y Rothe (1951) en la que incluyen cuatro

ítems. La fiabilidad de la consistencia interna de esta escala está por encima de (.70) (Nunnally y Bernstein, 1994)

En cuanto a la Ambigüedad de rol, los resultados obtenidos en el AFC apoyan la estructura de un factor, en el que se incluyen los ítems AMB 68, AMB 69, AMB70, AMB71, AMB72 y AMB 73. Lo que coincide con la propuesta por los autores de la escala Rizzo et al. (1970). Además, la fiabilidad de la consistencia interna para todas las subescalas están por encima de (.70) (Nunnally y Bernstein, 1994). En esta investigación se ha invertido los ítems, de tal forma que una mayor puntuación suponía una mayor ambigüedad. Una de las críticas que ha tenido esta escala es por el sesgo en la redacción de los ítems (Hurrey et al., 1988).

Respecto al cuestionario conductas negativas NAQ-R queda conformada con una estructura de cuatro factores el Factor 1 (Acoso organizativo) se agrupan los ítems (AQ92, AQ94, AQ95, AQ96, AQ97, AQ100 y AQ102), el Factor 2 (Acoso centrado en el rendimiento del Trabajo) (AQ90, AQ93, AQ102, AQ103, AQ104, AQ105, AQ106, AQ107, AQ112), el Factor 3 (Acoso por razón de edad y género) se agrupan los ítems (AQ108, AQ109, AQ110, AQ111 y AQ113) y el Factor 4 (Acoso personal) formado por los ítems (AQ91, AQ98, AQ99 y AQ101). La estructura factorial obtenida en esta investigación guarda similitud con la propuesta con Soler et al. (2004) en el sector sanitario y educativo, si bien las diferencias encontradas pueden ser debidas, entre otras razones, al sector de actividad en este caso se trata del sector hostelero, un sector de actividad privado, a diferencia del sector sanitario y educativo, ambos pertenecientes al sector público, además de la distancia temporal en que se llevan a cabo ambas investigaciones teniendo en cuenta los cambios producidos en la estructura del mercado de trabajo.

En el cuestionario de salud general (GHQ-12) los resultados obtenidos en el AFC apoyan la estructura de dos factores, Factor 1 se incluyen los ítems (GH115, GH118, GH119, GH122, GH123, y GH 124) y en el Factor 2 se agrupan los ítems (GH114, GH116, GH117, GH 120, GH121 y GH125). Lo que no coincide con la estructura factorial propuesta por trifactorial propuesta por Sánchez-López y Dresch, (2008) ni con el modelo de unidimensional recomendado por Rocha et al. (2011) pero si coincide con estudios previos en los que se identifican dos dimensiones depresión/ansiedad y disfunción social (Cifré y Salomova, 2000; Gureje, 1991; Kihç et al., 1997; Picardi et al., 2001). Las diferencias pueden obedecer a las diferentes técnicas de extracción utilizadas, la heterogeneidad de las muestras, las influencias culturales, etc. (Ayis et al., 2010). Además, autores como Vanheule y Bogaerts (2005) y Graetz (1991) concluyen que “las diferencias entre factores sugieren que el GHQ tiene propiedades multidimensionales que no son capturadas por un solo puntaje de gravedad” (p133). Por otra parte, en esta investigación la fiabilidad de la consistencia interna para todas las subescalas están por encima de (.70).

En relación a estos dos objetivos anteriores no se han planteado hipótesis al ser de objetivos de tipo exploratorio.

En relación al **Objetivo 3** ha sido analizar el papel de determinadas variables sociodemográficas (género, tener o no pareja) y variables sociolaborales (tipo de contrato de trabajo) en procesos de AL. Los resultados han puesto de manifiesto que el género no es una variable que muestre una relación significativa en relación con el AL $\chi^2(1, 3.46) = .026, p = .556$. En nuestro caso, el género no aparece asociado a procesos de AL. No obstante, ha habido varios estudios que señalan a las mujeres como las principales víctimas del AL (EUROFOUND, 2015; Lewis y Oxford, 2005; Moreno-Jiménez et al., 2005; Rayner, 1997; Salin, 2003; González-Trijuque y Graña, 2009; Zapf y Einarsen, 2011). Son varias las razones que se ha dado argumentado, por un lado, por los procesos de socialización cultural, donde las mujeres aprenden estrategias más complacientes y menos agresivas en la resolución de conflictos (Zapf

et al., 2003) y también a que el AL es un proceso que se produce con mayor frecuencia en los niveles más bajos de la jerarquía organizativa, y aquí las mujeres ocupan posiciones de mayor subordinación lo que las convierte en un colectivo de riesgo (Zapf y Einarsen, 2003). Nuestro resultado es coincidente con números estudios anteriores (Leyman, 1996, Vartia, 1996, Vilariño et al., 2020) en los que tampoco se ha evidenciado diferencias significativas en atención al género. No obstante, en términos de porcentajes las mujeres, en esta investigación, son más acosadas que los hombres (58,5% vs 41,5%), aunque éstas diferencias no son estadísticamente significativas.

Einarsen (2000), ha planteado la existencia de diferencias organizativas transculturales como factor explicativo de estas divergencias. En su revisión sobre los aspectos teóricos del AL, señaló que la cultura organizativa escandinava es predominantemente igualitaria, y el hecho de que la mayoría de estudios sobre AL se hayan llevado a cabo en dichos países, podría explicar que se haya encontrado una victimización similar entre los hombres y las mujeres. También se ha señalado que las mujeres que ocupan puestos de responsabilidad son más vulnerables a este tipo de violencia al ser vistas como intrusas (Salin, 2003). Y en nuestro caso, del total de los trabajadores con personal a cargo y responsabilidad en su trabajo (23.3%), corresponde el 12.8% a puestos desempeñados por mujeres frente al 10.5% que son desempeñados por hombre.

En relación con la modalidad del contrato de trabajo, se ha señalado que el tipo de contrato temporal, el contrato a tiempo parcial (Moreno-Jiménez et al., 2005, Knorz y Zapf, 1996; Hoel y Cooper, 2000) son una variable que predice el AL. Argumentado que quienes tienen un contrato temporal tendrían un nivel de incorporación menor en el funcionamiento de la organización e incluso que los trabajadores a tiempo parcial disponían de menos tiempo para resolver conflictos y de menos oportunidades de socialización, en definitiva, lo que tendía a aislarlos de sus compañeros, resultados coincidentes (Quinlan, 1999). En cambio, otros estudios llevados a cabo ponen de manifiesto que son los trabajadores con contratos fijos e indefinidos los que están más expuestos a AL (Gonzalez-Trijueque y Graña, 2009). En nuestro caso no se ha evidenciado diferencias en atención al tipo de contrato $\chi^2 (1, 3.020) = .078, p = .082$ que hemos clasificado en contrato indefinido y temporal.

En cuanto a tener o no pareja, hay estudios que defienden que el estado civil sí es una variable que guarda relación con el AL e insisten en una mayor tasa de AL en los casados (14.8%) frente a los solteros (9.1%) (Pando et al., 2006), en cambio otros estudios (Aldrete et al., 2006, González de Rivera y Rodríguez-Abuín, 2006) consideran que no hay una asociación significativa entre el AL y el estado civil. En nuestro caso, tampoco se han evidenciado diferencias en cuanto a tener o no pareja $\chi^2 (1, 1.489) = .055; p = .222$. En cuanto a los porcentajes son las personas con pareja, en esta investigación, las que sufren más situaciones de AL que aquellas que no tienen pareja (66% vs 34%), aunque estas diferencias no son estadísticamente significativas.

Por otro lado, en los análisis correlacionales, ni el género, ni la edad, ni el nivel de estudios, ni el tamaño de las empresas, ni la experiencia muestran correlaciones significativas en relación a la situación de AL. Hay que señalar que a este respecto que los estudios se muestran contradictorios. No obstante, en relación con el género nuestro estudio se muestra acorde con numerosas investigaciones (Einarsen y Skogstad, 1996; Ertürk y Cemaloğlu, 2014; Hoel y Cooper, 2000; Rayner, 1997; Vartia, 1996). En relación a la edad, el nivel de estudios, el tamaño de la empresa y la experiencia laboral los resultados se muestran contradictorios (Gonzalez-Trijueque y Graña, 2009; Moreno-Jiménez et al., 2008; Salin, 2001; Vartia, 2003). E incluso Gil-Monte et al. (2006) observaron que los trabajadores más acosados eran también los más antiguos de la organización y los que tenían contratos más estables. Incluso estudios

llevados a cabo por Glambek et al. (2014) ponen de manifiesto que los cambios en el mercado de trabajo, la falta de movilidad y las dificultades para encontrar un nuevo empleo pueden evitar que las víctimas abandonen sus trabajos. En cambio, en otros casos son los más jóvenes los expuestos a situaciones de AL, donde son habituales las novatas, típicas de policías, bomberos, etc. (Brodsky 1976; Einarsen y Raknes, 1997). No obstante, la exposición a situaciones de AL tiende a provocar pensamientos de escape (Zapf y Gross, 2001) y abandonan el lugar de trabajo.

Por tanto, ni el género, ni la situación personal de tener o no pareja, ni el tipo de contrato de trabajo, ni el nivel de estudios, ni la edad, ni el tamaño de la empresa, ni la antigüedad guardan relación con las situaciones de AL vividas en el lugar de trabajo. Por lo que se obtiene apoyo a la H1a, H1b, H1c y H2a, H2b en la que planteábamos no encontrar diferencias significativas en relación a las situaciones de AL respecto a indicadores sociodemográficos y sociolaborales.

En cuanto a la relación del AL con las variables organizacionales/ psicosociales. En relación a estas variables, las hipótesis H3, H4 y H7 es que esperamos una asociación negativa y significativa entre AL y variables organizacionales (Relaciones sociales, Liderazgo, Justicia organizacional). En cuanto a las Relaciones sociales mantiene una relación significativa y negativa con el AL ($r = -.095$, $p < .05$) lo que resulta coincidente con otras investigaciones (Boada et al., 2005; Rodríguez-Muñoz et al., 2006) en las que se indica que el deterioro de las Relaciones sociales constituye un factor de riesgo de AL y propicia la escalada de los procesos de AL. En este sentido, Glasl (1994) entiende que el AL puede ser considerado como un tipo de conflicto, en donde las relaciones entre las partes predominan las actitudes obstruccionistas y la pérdida de confianza, un proceso en escalada donde una de las partes termina siendo víctima de este tipo de violencia al ser incapaz de defenderse, llegando incluso a realizarse acciones que buscan la aniquilación de la víctima (Zapf y Gross, 2001). Las diferencias de poder pueden incluir la mayor envergadura física, una posición más consolidada en la organización, o el número de compañeros que te apoyan (Bowling y Beehr, 2006). Es por ello que el conocimiento de los “*puntos débiles*” de la otra persona también puede ser una fuente de poder en los escenarios de AL, y ayudar al acosador a explotar desigualdades percibidas y déficits de poder en la personalidad de la víctima o en su rendimiento laboral (Einarsen, 1999). De tal forma que el ambiente de trabajo puede ser una posible causa de AL. Desde una perspectiva organizacional no cabe duda de que la calidad del entorno psicosocial de trabajo parece ser un origen importante de AL. Una situación laboral que se caracteriza por el conflicto entre funciones, una falta de trabajo interesante y estimulante, combinados con un clima negativo entre las personas que forman el grupo de trabajo, suelen ocasionar una situación que encierra un alto grado de AL (Luna, 2003). Proteger los derechos de los trabajadores y promover entornos de trabajo seguros y sin riesgos para los trabajadores forma parte de la responsabilidad social de las empresas.

Respecto al Liderazgo, hemos encontrado una relación negativa y significativa con el AL ($r = -.287$, $p < .001$) es decir, una mala calidad de liderazgo es un predictor de situaciones de AL de lo que también se da cuenta en la literatura (Moreno-Jiménez et al., 2005; Segurado et al., 2010; Topa et al., 2007). Asimismo, en el sector de la hostelería, el estilo de liderazgo inadecuado, también ha sido considerado como fuente de muchos abusos (Johns y Menzel, 1999). De hecho, los estudios llevados a cabo, en este sector, se han centrado en la alta cocina (Alexander et al., 2012; Mathisen et al., 2008; Meloury y Signal, 2014; Patah et al., 2010) y en ellos se señala que el buen funcionamiento de la cocina exige que los equipos de trabajo acepten una estructura jerárquica sometida a una disciplina cuasi militar. Bajo ese contexto, la violencia verbal e incluso psíquica hacia los más jóvenes es aceptada como algo normal e inherente a la profesión.

En cuanto a la Justicia organizacional, los resultados obtenidos en esta tesis doctoral mostraron una relación negativa y significativa ($r=-.324$; $p<.001$) lo que resulta coincidente con otros estudios (Chernyak-Hai y Tziner., 2014, Rodríguez-Muñoz et al., 2012; Topa et al., 2007). De acuerdo con Dietz et al. (2000) la justicia operaría como un filtro a través de la cual las conductas son evaluadas influyendo en cuales son consideradas AL o no. De tal forma que, ante despidos frecuentes, recortes de plantilla y situaciones injustas, los empleados reducirán su definición de AL y ampliarán el rango de comportamientos tolerados. En cambio, donde predominan valores de competitividad, eficacia y rendimiento, el AL será más frecuente y tolerado, como en organizaciones preferentemente masculinas (Einarsen y Skogstad, 1996, Topa et al., 2007).

En definitiva, sí se ha podido confirmar las H3, H4 y H7, en la que planteamos una asociación negativa y significativa entre AL y variables organizacionales (Relaciones sociales, Liderazgo, Justicia).

En este **Objetivo 3**, también nos planteamos la H5, H6, H8, H9, H10, H11, H12, H13, H14 y H15 en la que postulamos una asociación positiva y significativa entre AL y variables organizacionales (Conflicto de rol, Ambigüedad de rol, Trabajo emocional, Inseguridad laboral, Conflicto trabajo-familia, Esfuerzo extrínseco, Estatus financiero (falta de estatus), Sobreimplicación y la Inseguridad en el trabajo y Estima (falta de estima).

Respecto al Conflicto de Rol y la Ambigüedad del Rol, hemos encontrado una relación positiva y significativa con AL ($r=.241$; $p<.001$) ($r=.313$; $p<.001$) lo que coincide con otros estudios previos (Bowling y Beehr, 2006, Carretero et al., 2011; Dawn et al., 2003) donde se deja claro que tanto el Conflicto de rol como la Ambigüedad de rol son predictores de AL. La incertidumbre por la falta de información necesaria para desempeñar un determinado rol en la organización, así como las demandas que se reciben sobre las tareas, cuando éstas resultan incompatibles y no se pueden satisfacer, potencian las situaciones de AL, en el sentido que se genera un ambiente negativo al que se ven sometidas tanto las potenciales víctimas como sus acosadores (Bowling y Beehr, 2006).

En cuanto al Trabajo emocional, en esta investigación, mantiene una relación positiva con AL ($r=.144$; $p<.001$). Los estudios encontrados indican correlaciones positivas o negativas según el tipo de emoción sea negativa o positivas (Rosario-Hernández et al., 2009; Vie et al. 2012). Además, autores como Vie et al. (2012) consideran que las emociones positivas no están tan influenciadas por la exposición al AL como las emociones negativas. Una posible explicación pudiera ser que la exposición a situaciones de AL les hace apartarse de las actividades sociales y quizás de la vida social en general. De ahí que vivir en aislamiento impide que las personas satisfagan sus necesidades sociales y en consecuencia se reduce el nivel de sentimientos positivos con respecto a las personas y actividades de su entorno (Vie et al., 2012).

En cuanto a la Inseguridad laboral también mantiene una correlación positiva y significativa con AL ($r=.288$; $p<.001$). La inseguridad laboral es un factor que predispone al trabajador a padecer conductas de AL lo que también ha sido corroborado en otros estudios (De Cuyper et al., 2009; Quinlan 1996; 1999; Baron y Neuman, 1996; Moreno-Jiménez et al., 2005). En este sentido, consideran que un ambiente de inseguridad laboral suele estar cargado de chismes y rumores, rivalidad y suspicacia entre compañeros, y desatención hacia los temas de acoso psicológico, en cuanto a su prevención e intervención (De Cuyper et al., 2009). También se ha apuntado como posibles razones, la situación de vulnerabilidad que pueden tener las personas con contratos temporales y la menor integración, lo que puede favorecer su aislamiento (Moreno-Jiménez et al., 2005). El miedo a perder el trabajo, la inseguridad en el mismo, el escaso control sobre elementos del propio contrato se ha convertido en características del trabajo actual y, especialmente tras la crisis del coronavirus.

Respecto al Conflicto trabajo-familia, los resultados que hemos obtenido muestran una correlación positiva y significativa ($r=.184$; $p<.01$) lo que supone que a mayor AL mayor Conflicto trabajo-familia lo que coincide con otros estudios previos (Leymann 1996; Pérez-Bilbao et al., 2001, Sanz-Vergel y Rodríguez-Muñoz, 2011) incluso ha habido estudios que señalan un papel mediador del Conflicto trabajo-familia entre AL y salud (Sanz-Vergel y Rodríguez-Muñoz, 2011).

En relación al Estatus financiero (falta de estatus) y la Estima (falta de estima), en esta investigación, mantiene una relación positiva con AL ($r=.200$; $p<.001$) ($r=.317$, $p<.001$). El estatus o posición dentro de la organización al igual que la estima y el reconocimiento por parte de superiores son recompensas que recibe el trabajador por su trabajo. En esta línea, son varios los autores que han puesto de manifiesto que el desequilibrio entre el esfuerzo y la recompensa se asocia con un aumento en la probabilidad de ser un objetivo de exposición a conductas de AL (Guglielmi et al., 2018). Lo que sugiere que los factores relacionados con el trabajo pueden contribuir al riesgo de violencia o intimidación a través de un proceso de estrés (Hoel y Salin, 2003; Baillien et al., 2009). En este sentido, Notelaers et al., 2019), indican que hay varios factores que pueden explicar esta asociación: los empleados frustrados y tratados injustamente pueden violar las normas y, por lo tanto, son castigados (Neuman y Baron, 2003) y no reciben una recompensa suficiente.

En cuanto al Esfuerzo extrínseco, la Sobreimplicación y la Inseguridad en el trabajo, se ha encontrado una relación positiva y significativa con AL; Esfuerzo Extrínseco ($r=.145$; $p<.001$), Sobreimplicación ($r=.251$; $p<.001$) e Inseguridad en el trabajo ($r=.326$; $p<.001$) lo que también se constata en otros estudios en los que situaciones estresantes manteniendo una correlación positiva y significativa con las situaciones de AL (Meseguer et al., 2008; Orozco et al., 2020, Vartia, 2001). En las relaciones contractuales, a menudo, no se proporciona un intercambio simétrico entre los esfuerzos y la recompensas, esto puede influir en que el trabajador disminuya su nivel de esfuerzos laborales, aumente las quejas, etc. Tales comportamientos pueden, a su vez, provocar represalias y victimización. de colegas y superiores, tratando de dominar o castigar al empleado que rompe las normas (Neuman y Baron, 2003). Por otro lado, la inestabilidad laboral o la precariedad de los contratos también es un factor que predispone a los trabajadores a padecer conductas de hostigamiento (Quinlan, 1999; Baron y Neuman, 1996). Y entre las razones argumentadas se señalan que los trabajadores, a causa del miedo y del sufrimiento que les produce la contratación precaria y la flexibilidad en el despido, banalizan la injusticia y hasta les lleva a colaborar con ella (Dejours, 1998).

En definitiva, si se ha podido confirmar las H5, H6, H8, H9, H10, H11, H12, H13, H14 y H15 en la que planteamos una asociación positiva y significativa entre AL y variables organizacionales; Conflicto de rol, Ambigüedad de rol, Trabajo emocional, Inseguridad laboral, Conflicto trabajo-familia, Esfuerzo extrínseco, Estatus financiero (falta de estatus), Sobreimplicación y la Inseguridad en el trabajo y Estima (falta de estima) destacando la importancia de estos factores de riesgos como predictores de AL.

Y como **Objetivo 4**, pretendíamos examinar las consecuencias asociadas AL a nivel individual (Bienestar) y a nivel organizacional (Insatisfacción laboral). En el cual nos planteamos las hipótesis, H16a, H16b, H17a, H17b, H18a, H18b, H19a, H19b, H20a, H20b, H21a, H21b, H22a, H22b H23a, H23b, H24a, H24b, H25a, H25b, H26a, H27a, H27b, H28a, H28b, H29a, H29b, H29a, H30a, H30b, H30c, H30d, H30e, H30f, H31a, H31b, H31c, H31d, H31e, H31f. Además de comprobar, sí en el sector hostelero, los resultados obtenidos presentan algún tipo de variación en puestos de trabajo orientados hacia un mayor contacto con el cliente del resto de puestos de trabajo. Por lo que este estudio se ha llevado a cabo con tres muestras, en primer lugar, la muestra total muestra 1 ($N=494$), en segundo lugar, puestos de trabajo de

primera línea u orientados hacia mayor trato con el cliente muestra 2 (n=270) en los que se incluyeron los siguientes puestos de trabajo; maîtres, camareros, ayudante de camarero, personal de recepción y, en tercer lugar, resto de puestos de trabajo, en los que no se precisa de un contacto directo y continuado con el cliente, muestra 3 (n=224) en los que se ha incluido; personal de cocina, limpieza y mantenimiento, administrativos y puesto de gerencia.

En cuanto a las H16a, H17a, H20a y H21a, en la que planteamos que las variables organizaciones/psicosociales (Relaciones sociales, Liderazgo, Justicia Organizacional y Trabajo emocional) mantendrán una relación negativa y significativa con la Insatisfacción laboral.

Los análisis de regresión permitieron mostraron que las Relaciones sociales mantienen un efecto principal negativo sobre la Insatisfacción laboral ($\beta = -.85$; $p = .45$) en muestra 1, estos resultados obtenidos van acordes a estudios previos en los que se ha encontrado una relación positiva entre la satisfacción y las Relaciones sociales (Bayona et al., 2015, García-Bernal et al., 2005, Morgeson y Humphrey, 2006). De hecho, cada vez hay más evidencia de que "las relaciones interpersonales cálidas, de confianza y de apoyo" son esenciales para los seres humanos. (Ryan y Deci, 2001, p. 154). Asimismo, se ha indicado que cuando los contactos sociales entre los individuos se consideran insuficientes o inadecuados pueden llegar a convertirse en un importante factor de riesgo psicosocial (Boada et al., 2005, Rodríguez-Muñoz et al., 2006, Topa et al., 2006). En la muestra 1 y 2 no presente asociación significativa.

Asimismo, los análisis mostraron que el Liderazgo ($\beta = -.169$; $p < .001$) muestra 1 tiene un efecto principal negativo sobre la Insatisfacción laboral ($\beta = -.194$; $p < .001$) muestra 2. Este resultado puede ser respaldado por estudios previos en los que se destaca el papel clave que desempeña el Liderazgo en la satisfacción y más aún en el caso de una supervisión abusiva (Lían et al., 2012). Además, la importancia de los estudios sobre satisfacción en el trabajo y Liderazgo no sólo se relaciona con factores que afectan al éxito económico de las organizaciones sino también con las experiencias psicológicas de la gente durante sus vidas, especialmente su vida laboral (Aldape et al., 2011). En la muestra 3 (modelo final) no presente asociación significativa.

La Justicia organizacional no mostró asociación significativa con la Insatisfacción en ninguna de las tres muestras de estudio. Este resultado hallado no resultó acorde con los estudios previos (García-Izquierdo et al., 2012 en los que se indica una correlación positiva y significativa entre justicia procesal y satisfacción laboral. También Patlán-Pérez et al. (2012) encontraron una correlación positiva y significativa entre justicia de procedimiento y satisfacción laboral y, por otro lado, una correlación negativa y significativa entre justicia interaccional y satisfacción laboral.

Por otra parte, en los análisis descriptivos realizados no mostraron unas puntuaciones medias elevadas respecto a la variable Justicia en ninguna de tres muestras de este estudio (ver Tabla 23, 24 y 25).

En cuanto al Trabajo emocional tampoco mostró relación significativa con la insatisfacción en ninguna de las muestras de estudios, éstos resultados no son coincidentes con otros estudios previos en los que se señala la relación entre el Trabajo emocional y la satisfacción (Moddekurti et al., 2014; Zapf y Holz, 2006), así como la importancia que tiene el apoyo mostrado por los supervisores especialmente en los trabajadores de servicios con importantes demandas emocionales (Aldea-Capotescu, 2013).

En cuanto a las H16b, H17b y H20b en la que planteamos que las variables organizaciones/psicosociales (Relaciones sociales, Liderazgo y Justicia organizacional) mantendrán una relación positiva y significativa con el bienestar.

Los resultados de los análisis de regresión muestran que las variables organizacionales, Relaciones sociales, Justicia organizacional no muestran relaciones significativas con el Bienestar de los trabajadores. Estos resultados no son congruentes con otros estudios encontrados donde se ponen de manifiesto el efecto de estas variables en el Bienestar y son considerados importantes factores de riesgo psicosocial (Carretero et al., 2011, García-Izquierdo et al., 2012; Moncada et al., 2014, Ryan y Deci, 2001). Se considera que cuando las Relaciones sociales son insuficientes e inadecuados pueden llegar a convertirse en un importante factor de riesgo psicosocial, afectando al estado de salud y bienestar del individuo (estrés, insatisfacción, etc.). De tal manera que, de acuerdo a Segurado et al. (2008) es importante mejorar la calidad de las relaciones sociales con la finalidad de promover la cohesión social, facilitar la comunicación, así como definir directrices y pautas de comportamiento asertivas encaminadas a desarrollar un clima social positivo. Asimismo, otros estudios señalan la importancia de la Justicia organizacional en el Bienestar de los trabajadores (Cropanzano et al., 2005 Moliner et al., 2005). Y en este sentido, Cropanzano et al. (2001) aluden a tres razones, la primera, la injusticia hace que no se valore adecuadamente las contribuciones del trabajador, la segunda, es que la percepción de injusticia es una señal de que el trabajador no es valorado por el grupo y la última es que la injusticia implica una violación de normas sociales muy establecidas e importantes.

En cuanto al Liderazgo los resultados mostraron un efecto principal positivo sobre el Bienestar de los trabajadores ($\beta=.125$; $p=.034$) en la muestra 2. Esta variable no muestra ninguna asociación significativa en las otras dos muestras. Existe un amplio consenso acerca del importante papel que desempeñan los líderes en la creación de entorno laborales que pueden favorecer el bienestar de sus empleados (Kuoppala et al., 2008). Bajo esta línea, Ahmad et al. (2020) examinan la relación entre liderazgo ético y el bienestar desde la perspectiva de Teoría de Conservación de Recursos (Hobfoll, 2001; Hobfoll et al., 2018). Según esta teoría, las personas se esfuerzan por obtener y retener recursos (por ejemplo; dinero, relaciones sociales, energía, conocimiento) porque los recursos son valiosos y, a menudo, están limitados (Hobfoll y Shirom, 2001). Los hallazgos mostraron que la presencia de un liderazgo ético estaría asociada con un mayor bienestar. Otras investigaciones han puesto de manifiesto que el exceso de control y supervisión provoca en la salud (trastornos de dolor, ansiedad, etc.) (Patlán-Pérez, 2019).

En cuanto a la H18a, H19a, H22a, H23a, H24a, H25a, H26a, H27a, H28a y H29a, en la que planteamos que las variables organizaciones (Conflicto de rol, la Ambigüedad de rol, Inseguridad laboral, Conflicto trabajo-familia, Esfuerzo extrínseco, Estatus financiero (falta de estatus), Sobreimplicación, Inseguridad en el trabajo, Estima (falta de estima) y AL) mantendrán una relación positiva y significativa con la Insatisfacción laboral.

En cuanto al Conflicto de rol no muestra asociación significativa en ninguna de las tres muestras analizadas respecto a la Insatisfacción laboral. Respecto a la Ambigüedad de rol ($\beta=.245$; $p<.001$) en muestra 3, este factor de riesgo psicosocial no presento asociación significativa en las otras dos muestras (muestra 1 y muestra 2). Este resultado es concluyente parcialmente con otros estudios en los que encontraron una asociación negativa y significativa entre la Ambigüedad de rol con la Satisfacción laboral (Rizzo et al, 1970; Caplan et al., 1975; Miles, 1976; Beehr et al., 1976; Van Sell et al., 1981; Peiró et al., 1985). La importancia de estos factores de riesgo radica en los efectos negativos que producen, tales como falta de productividad, insatisfacción laboral entre otros (Miles, 1976; Zepeda y Kruskamp, 2007; Onyemah, 2008). Por lo que son necesarias estrategias de afrontamiento que ayuden a reducir estos factores de riesgo y enriquezcan el diseño de las tareas y la claridad de los roles.

Respecto a las variables Inseguridad laboral y Conflicto trabajo-familia, los resultados no mostraron relaciones significativas con respecto a la Insatisfacción laboral lo que no resulta concordante con estudios previos en los que sí se postula una relación significativa y negativa entre tales variables. De hecho, hay estudios que señalan que la relación entre Conflicto trabajo-familia e Insatisfacción laboral se basan en el supuesto de sobrecarga en el trabajo, en el sentido de que sí la sobrecarga en el trabajo comienza a interferir con las obligaciones de la familia, estas obligaciones insatisfechas pueden comenzar a interferir con las funciones del trabajo (Castaño et al., 2017, Frone et al. 1992).

Cabe pensar que los resultados encontrados en esta investigación son debidos a que tales situaciones no afectan a una proporción elevada de trabajadores. Si tenemos en cuenta los análisis estadísticos realizados (ver Tablas 23, 24 y 25) las puntuaciones medias de la variable (Conflicto trabajo-familia) no son elevadas. Por otra parte, y según los datos sociodemográficos y sociolaborales analizados (apartado 2.2.1 de esta tesis), la mayor parte de esta población no tienen cargas familiares 65.6% de los trabajadores encuestados. En cambio, la Inseguridad laboral si queda reflejada en la variable Inseguridad en el trabajo lo que en parte podría justificar este resultado encontrado.

En cuanto al Esfuerzo extrínseco y la Sobreimplicación no muestran asociación significativa con la Insatisfacción laboral en ninguna de las muestras. En otros estudios previos se ha encontrado una relación negativa y significativa entre estos estresores y satisfacción (López-Aráujo et al., 2007). Hay que tener en cuenta que las características del trabajo en este sector de la hostelería (presión de tiempo, trabajo monótono, contacto con clientes) favorecen las situaciones tensas y por ende la aparición del estrés (Brees et al., 2013; Hoe y Einarsen, 2003; Meloury y Signal, 2014, O'Neill y Davis, 2011). Otros estudios posteriores también confirmaron la relación negativa entre el estrés laboral y la satisfacción laboral (Orgambidez-Ramos et al., 2015; Butt et al., 2019).

En cuanto a la Inseguridad en el trabajo mantiene un efecto principal positivo sobre la Insatisfacción laboral, en la muestra 1, ($\beta=.246$; $p<.001$), en la muestra 2, ($\beta=.236$; $p<.001$), y en la muestra 3 ($\beta=.280$; $p<.001$). Estos resultados se muestran congruentes con estudios anteriores en los que también se pone de manifiesto que la Inseguridad laboral se asocia a un conjunto de consecuencias nocivas para los empleados (Sverke et al., 2002) y en particular, se ha resaltado el descenso de la satisfacción laboral (De Cuyper y De Witte, 2006). En un estudio llevado a cabo por Sora et al. (2011) se destaca la importancia del apoyo organizacional con un efecto modulador entre inseguridad laboral y satisfacción, en el sentido de que los empleados que se sienten apoyados pueden presentar reacciones menos perjudiciales ante la percepción de inseguridad laboral que aquellos que trabajaban en organizaciones con bajo apoyo.

En cuanto a la Estima (falta de estima) mantiene un efecto principal positivo sobre la Insatisfacción laboral, en la muestra 1, ($\beta=.227$; $p<.001$) y en la muestra 2, ($\beta=.208$; $p<.001$). El Estatus financiero no muestra asociación significativa en ninguna de las muestras. En otros estudios previos se ha encontrado una relación negativa y significativa entre factores de estresantes y satisfacción (López-Aráujo et al., 2007). Hay que tener en cuenta que las características del trabajo en este sector de la hostelería (presión de tiempo, trabajo monótono, contacto con clientes) favorecen las situaciones tensas y por ende la aparición de desequilibrio entre el esfuerzo del trabajador y las posibles recompensas que recibe (Brees et al., 2013; Hoe y Einarsen, 2003; Meloury y Signal, 2014, O'Neill y Davis, 2011). Otros estudios posteriores también confirmaron la relación negativa entre estos factores y la satisfacción laboral (Orgambidez-Ramos et al., 2015; Butt et al., 2019).

En cuanto AL no muestran asociación significativa con la Insatisfacción laboral en ninguna de las muestras. Existen evidencias de que el AL afecta a la satisfacción de los trabajadores

(García-Izquierdo et al., 2006; Keashly y Jagatic, 2000, Mathisen et al., 2008) señalando el efecto pernicioso que AL provoca en la satisfacción laboral de los trabajadores hasta el punto de que se ve afectado el compromiso con la organización e incluso la intención de irse (Aylan y Koç., 2016). Si una persona no puede trabajar con otra se le ha de sacar de ese entorno, y esa salida no debe de ser visto como una batalla perdida. A veces una salida es una posible solución. Y esto se explica en parte porque las víctimas del AL, en muchas ocasiones, no se encuentran con la fuerza suficiente para enfrentarse a procesos judiciales los cuales exigen un gran esfuerzo (búsqueda de pruebas, un cara a cara con su acosador, costes de defensa, etc.) lo que agrava su estado de salud (Acquadro et al., 2018).

Si tenemos en cuenta los análisis estadísticos realizados (ver Tablas 23, 24 y 25) las puntuaciones medias de la variable AL no son elevadas. Por otra parte, y según los datos sociodemográficos y sociolaborales analizados (apartado 2.2.1 de esta tesis), la mayor parte de esta población ha manifestado sentir un nivel bajo de AL lo que en parte podría justificar estos resultados encontrados

En cuanto a las H18b, H19b, H21b, H22b, H23b, H24, H25b, H26b, H27b, H28b y H29b en la que planteamos que las variables organizaciones (Conflicto de rol, la Ambigüedad de rol, Trabajo emocional, Inseguridad laboral, Conflicto trabajo-familia, Esfuerzo extrínseco, Estatus financiero (falta de estatus), Sobreimplicación, Inseguridad en el trabajo, la Estima (falta de estima) y AL) mantendrán una relación negativa y significativa con el bienestar.

El Conflicto de rol no muestra asociación significativa en ninguna de las tres muestras analizadas respecto al Bienestar de los trabajadores. Cabe pensar que los resultados encontrados en relación a ésta variable (Conflicto de rol) son debidos a que tal situación no afecta a una proporción elevada de trabajadores encuestados.

Respecto a la Ambigüedad de rol los resultados mostraron una asociación negativa y significativa con relación al Bienestar, en la muestra 1 ($\beta = -160$; $p < .001$), en la muestra 2 ($\beta = -128$; $p = .027$), y muestra 3 ($\beta = -259$, $p < .001$) siendo éste último el valor beta más elevado. Estos resultados son congruentes con estudios anteriores en los que ponen de manifiesto la relación negativa entre la Ambigüedad de rol y el Bienestar de los trabajadores (Garrosa y Carmona-Cobo, 2011).

El Trabajo emocional no muestra asociación significativa en ninguna de las tres muestras analizadas respecto al Bienestar de los trabajadores. Resultado no acorde con otros anteriores, teniendo en cuenta que el Trabajo emocional es una de unas características distintivas, en el sector turismo (Ramis et al., 2009). Por una parte, las interacciones más frecuentes suelen ser cortas, pautadas y poco intensas y, por otro lado, las empresas controlan, favorecen y valoran el control de las emociones manifestadas, pues inciden directamente en la satisfacción del cliente y, en consecuencia, en los resultados organizacionales. Por lo que las organizaciones tienden a seleccionar personas capaces de manejar con habilidad sus emociones (Zapf, 2002). En opinión de Martínez (2001) el Trabajo emocional es un elemento decisivo para la calidad del servicio y para obtener ventaja competitiva en el sector hostelero. Otros estudios han señalado en relación al Trabajo emocional que la falta de capacitación y orientación sobre cómo manejar las emociones puede deteriorar seriamente el bienestar de los trabajadores, especialmente en el sector de la hostelería (García-Buades et al., 2003).

En cuanto al Esfuerzo extrínseco, la Sobreimplicación y la Inseguridad en el trabajo, los resultados indican una asociación negativa y significativa con el Bienestar, en las tres muestras de estudio, con valores betas en la muestra 1, la Sobreimplicación ($\beta = -.198$; $p < .001$), para la Inseguridad en el trabajo ($\beta = -.216$; $p < .001$), en la muestra 2, la Sobreimplicación ($\beta = -.329$; $p < .001$), y en muestra 3, la Inseguridad en el Trabajo ($\beta = -.379$, $p < .001$). Los resultados encontrados van en línea con estudios previos en los que se indican que las discrepancias entre

los esfuerzos realizados en el trabajo y las recompensas recibidas son consideradas como una fuente de estrés y presenta efectos adversos sobre la salud (Canepa et al., 2008, Fernández-López et al., 2005; Siegrist et al., 2004). De hecho, las expectativas de recompensa frustradas o los incumplimientos recurrentes producirían un intercambio desfavorable en las funciones sociales básicas que desencadenaría una alteración en la neuroregulación de áreas cerebrales sensibles a las recompensas (Fernández-López et al., 2005).

También ha habido estudios que han puesto de manifiesto que estas variables son predictores de salud y Bienestar (Cifré et al., 2000). Siguiendo con esta línea de investigación, Qiao y Schaufeli (2011) en su investigación en muestra de enfermeras (n=717) encontraron efectos negativos de la inseguridad sobre la salud señalando que era debido al miedo a perder el empleo. En este sentido, sí existe evidencia creciente que la inseguridad en el empleo y las relaciones contractuales de corta duración tienen un efecto negativo sobre la salud de los trabajadores (Quinlan et al., 2001, Virtanen et al., 2005).

En cuanto al Esfuerzo extrínseco no muestra asociación significativa en ninguna de las muestras analizadas.

Respecto al Conflicto trabajo-familia los resultados mostraron una asociación negativa y significativa con el Bienestar de los trabajadores, presentando el valor beta más elevado ($\beta = -.274$; $p < .001$) en la muestra 3, en la muestra 1 ($\beta = -.105$; $p < .001$). Estos resultados van en línea con estudios anteriores en los que se ha encontrado una relación positiva entre el Conflicto trabajo-familia o Conflicto familia-trabajo y problemas de salud, entre ellos, los síntomas somáticos (Kinnunen et al., 2004; Noor, 2003), los problemas de sueño (Geurts et al., 1999), agotamiento emocional (Rubio et al., 2015, Yavas et al., 2008). En la muestra 2, este variable Conflicto trabajo-familia no muestra asociación significativa.

En cuanto a la variable, Estima (falta de estima), los resultados indican una asociación negativa y significativa con el Bienestar, en las tres muestras de estudio, con valores betas en la muestra 1, la Estima ($\beta = -.105$; $p = .026$), en muestra 2, la Estima ($\beta = -.183$; $p < .003$). De acuerdo con el modelo de Desequilibrio Esfuerzo-Recompensa la falta de reciprocidad entre altos “costes” y bajas “ganancias” provoca emociones negativas entre las personas expuestas. Estos sentimientos, de no tener un trato justo unido a las decepciones de recibir recompensas inapropiadas, van acompañadas de situaciones de estresantes que afectan al Bienestar (Siegrist et al., 2004). Por lo tanto, trabajar duro sin recibir una adecuada apreciación o sin ser tratado de manera justa son ejemplos de un desequilibrio estresante. El énfasis puesto en la recompensa social parece justificado, dado que se asume que estas expectativas han quedado impresas, a lo largo del proceso evolutivo, en las estructuras cerebrales humanas como una «regla» básica del intercambio social, la «regla» de la reciprocidad y la justicia (Cosmides y Tooby, 2006). Más aún, existe un creciente corpus de conocimiento acerca del poderoso papel regulador de un sistema cerebral específico que relaciona la motivación y la recompensa con el bienestar personal e interpersonal (Blum et al., 2008).

Respecto al factor de riesgo AL, los resultados muestran una asociación negativa y significativa con el Bienestar para la muestra 2 ($\beta = -.111$; $p < .045$) lo que se muestra en línea con otros estudios previos en los cuales se relaciona el AL con problemas de salud, (Mikkelsen y Einarsen, 2002, Niedhammer et al., 2006). En la muestra 1 y muestra 2 este factor de riesgo psicosocial no muestra asociación significativa.

Respecto a la variable organizacional/psicosocial Inseguridad laboral no mostró relación significativa con el Bienestar de los trabajadores en ninguna de las tres muestras de estudio. No obstante, la variable Inseguridad laboral sí mantiene una relación negativa y significativa con el Bienestar de los trabajadores, lo que podría justificar este resultado.

En cuanto a las H30a y H30c en la que planteábamos que las variables sociolaborales (el contrato de trabajo temporal y la experiencia) mantendrán una relación positiva y significativa con la Insatisfacción laboral. Encontramos que el tipo de contrato sí muestra un efecto principal negativo en la Insatisfacción laboral ($\beta=-.129$; $p=.014$) en la muestra 2. Lo que pone de manifiesto que el contrato de trabajo indefinido tiene un efecto principal sobre a la Insatisfacción laboral. En cuanto a la experiencia no muestra ninguna relación significativa con respecto a la Insatisfacción laboral. Según los datos sociolaborales analizados (apartado 2.2.1 de esta tesis), la mayor parte de esta población, el 70.6% de los trabajadores encuestados, refieren disponer de un contrato indefinido frente al 29.4% que manifestó tener un contrato temporal.

En cuanto a la H30b en la que planteamos que la variable sociolaboral (tamaño de empresa) mantendrá una relación negativa y significativa con la Insatisfacción laboral. No se ha mostrado relación significativa en ninguna de las tres muestras de estudio. Los datos analizados (apartado 2.2.1 de esta tesis) indican que la mayor parte de la población entrevistada se encuentran en empresas de 1 a 10 trabajadores (43.3%) y en empresas de 11 a 49 trabajadores (41.5%).

En cuanto a la H30d en la que planteamos que la variable sociolaboral (el contrato de trabajo temporal) mantendrá una relación negativa con el Bienestar. El contrato de trabajo no muestra relación significativa en relación al Bienestar de los trabajadores.

En cuanto a la H30e en la que planteamos que la variable sociolaboral (tamaño de empresa) mantendrá una relación positiva y significativa con el Bienestar. El tamaño de empresa muestra un efecto principal negativa sobre el Bienestar ($\beta=-.138$, $p=.010$) en la muestra 2.

En cuanto a la H30f en la que planteamos que la variable sociolaboral (experiencia) mantendrá una relación negativa y significativa con el Bienestar. No muestra relación significativa con respecto al Bienestar.

En cuanto a la H31a en la que planteamos que la variable sociodemográfica (género femenino) mantendrá una relación negativa y significativa con la Insatisfacción laboral. No muestra relación significativa con respecto a la Insatisfacción laboral.

En cuanto a la H31b en la que planteamos que la variable sociodemográfica (género femenino) mantendrá una relación negativa y significativa con el Bienestar. No muestra relación significativa con respecto el bienestar.

En cuanto a la H31c en la que planteamos que la variable sociodemográfica (mayor edad) mantendrá una relación positiva y significativa con la Insatisfacción laboral. No muestra relación significativa con respecto a la Insatisfacción laboral.

En cuanto a la H31d en la que planteamos que la variable sociodemográfica (mayor edad) mantendrá una relación negativa y significativa con el Bienestar. No muestra relación significativa con respecto el bienestar.

En cuanto a la H31e en la que planteamos que la variable sociodemográfica (nivel de estudios) mantendrá una relación positiva y significativa con la Insatisfacción laboral. No muestra relación significativa con respecto a la Insatisfacción laboral.

En cuanto a la H31f en la que planteamos que la variable sociodemográfica (nivel de estudios) mantendrá una relación negativa y significativa con el Bienestar. No muestra relación significativa al Bienestar.

En definitiva, se han calculado los análisis descriptivos para ver las puntuaciones medias en relación a los factores organizacionales presentando puntuaciones medias significativas más altas en relación a las Relaciones sociales, Trabajo emocional y Bienestar. Además, para analizar la dimensionalidad de los instrumentos de medida se ha empleado tanto el AFE como AFC y este aspecto se considera una de las principales fortalezas del presente estudio. Por tanto,

y una vez analizadas las propiedades psicométricas de los distintos instrumentos utilizados en esta investigación, con las observaciones que hemos venido realizando, entendemos que ofrecen una fiabilidad y una estructura empírica adecuada al objeto de esta investigación.

En cuanto al análisis de asociación realizado con las distintas variables sociodemográficas y sociolaborales estudiadas nos lleva a la conclusión de que, en este caso, las situaciones de AL, están más relacionadas con las variables de tipo organizativo/psicosocial, que con las de naturaleza sociodemográfica y sociolaborales y especialmente con la Inseguridad en el trabajo ($r=.326$; $p<.001$) y la Justicia organizacional ($r=-.324$; $p<.001$) y la Ambigüedad de rol ($r=.313$; $p<.001$).

Y finalmente, en la Tabla 90 se muestran las principales conclusiones respecto a las hipótesis planteadas en este estudio.



Tabla 90. Tabla resumen de hipótesis planteadas

Hipótesis	Variables	Decisión
H1a	Género- AL- No relación significativa	Apoyada
H1b,	Edad-AL- No relación significativa	Apoyada
H1c	Nivel de estudios- AL No relación significativa	Apoyada
H2a	Tamaño de empresa-AL - No relación significativa	Apoyada
H2b	Experiencia)-AL-No relación significativa	Apoyada
H3	AL- Relaciones sociales(-)	Apoyada
H4	AL-Liderazgo(-)	Apoyada
H5	AL- Conflicto de Rol(+)	Apoyada
H6	AL-Ambigüedad de Rol (+)	Apoyada
H7	AL-Justicia organizacional(-)	Apoyada
H8	AL-Trabajo emocional(+)	Apoyada
H9	AL- Inseguridad laboral (+)	Apoyada
H10	AL-Conflicto familia(+)	Apoyada
H11	AL-Esfuerzo extrínseco(+)	Apoyada
H12	AL-Estatus Financiero (falta de estatus)(+)	Apoyada
H13	AL- Sobreimplicación(+)	Apoyada
H14	AL-Inseguridad en el trabajo(+)	Apoyada
H15	AL-Estima (falta de estima)(+)	Apoyada
H16a	Relaciones sociales-Insatisfacción (-)	Apoyada
H16b	Relaciones sociales-Bienestar(+)	No Apoyada
H17a	Liderazgo-Insatisfacción (-)	Apoyada
H17b	Liderazgo-Bienestar(+)	Apoyada
H18a	Conflicto de rol-Insatisfacción (+)	No Apoyada
H18b	Conflicto de rol-Bienestar(-)	No Apoyada
H19a	Ambigüedad de rol-Insatisfacción (+)	Apoyada
H19b	Ambigüedad de rol-Bienestar(-)	Apoyada
H20a	Justicia organizacional-Insatisfacción (-)	No Apoyada
H20b	Justicia organizacional -Bienestar.(+)	No Apoyada
H21a	Trabajo emocional-Insatisfacción (-)	No Apoyada
H21b	Trabajo emocional-Bienestar(-)	No Apoyada
H22a	Inseguridad Laboral-Insatisfacción (+)	No Apoyada
H22b	Inseguridad Laboral-Bienestar(-)	No Apoyada
H23a	Conflicto trabajo-familia-Insatisfacción (+)	No Apoyada
H23b	Conflicto trabajo-familia-Bienestar(-)	Apoyada
H24a	Esfuerzo extrínseco-Insatisfacción (+)	No Apoyada
H24b	Esfuerzo extrínseco-Bienestar(-)	No Apoyada
H25a	Estatus Financiero (falta de estatus)-Insatisfacción (+)	No Apoyada
H25b	Estatus Financiero (falta de estatus)-Bienestar(-)	No Apoyada
H26a	Sobreimplicación-Insatisfacción (+)	No Apoyada
H26b	Sobreimplicación-Bienestar(-)	Apoyada
H27a	Inseguridad en el trabajo-Insatisfacción (+)	No Apoyada
H27b	Inseguridad en el trabajo-Bienestar(-)	Apoyada
H28a	Estima (falta de estima)-Insatisfacción (+)	Apoyada
H28b	Estima (falta de estima)-Bienestar(-)	Apoyada
H29a	AL-Insatisfacción (+)	No Apoyada
H29b	AL-Bienestar(-)	Apoyada
H30a	Contrato trabajo temporal-Insatisfacción (+)	Apoyada
H30b	Tamaño de empresa-Insatisfacción (-)	Apoyada
H30c	Experiencia-Insatisfacción (+)	No Apoyada
30Hd	Contrato de trabajo temporal- Bienestar (-)	No Apoyada
30He	Tamaño de la empresa-Bienestar (+)	No Apoyada
H30f	Experiencia-Bienestar (-)	No Apoyada
H31a	Género femenino-Insatisfacción (-)	No Apoyada

Hipótesis	Variables	Decisión
H31b	Género femenino-Bienestar (-)	No Apoyada
H31c	Mayor edad-Insatisfacción (+)	No Apoyada
H31d	Mayor edad-Bienestar (-)	No Apoyada
H31e	Nivel de estudios-Insatisfacción (+)	No Apoyada
H31f	Nivel de estudios- Bienestar (-)	No Apoyada

2.2.4 Implicaciones prácticas y futuras líneas de investigación

Es importante seguir avanzado en el estudio de este tipo de factor de riesgo psicosocial (AL), teniendo en cuenta los importantes cambios en el mercado de trabajo en las últimas décadas, y, especialmente tras una situación como actual, marcada por la pandemia del coronavirus que afecta de manera importante a las capacidades sociales y psicológicas más allá de las sintomatologías de la enfermedad. Por otro lado, y respecto a las diferencias encontradas en la literatura, en concreto en relación a género, edad, tipo de contrato y estado civil, sería conveniente profundizar en nuevos estudios sobre AL de cara a determinar en qué sectores juegan un papel relevantes dichas variables. También sería interesante realizar estudios longitudinales que permitan atender a la evolución de las puntuaciones de estas variables dado que pueden facilitar la identificación de factores psicosociales implicados en la génesis del AL.

Sería aconsejable llevar a cabo otros estudios complementarios de datos sobre la validez de prueba como la discriminante según el tipo de escala dado el sesgo que presentan determinados factores. Muchos de los inconvenientes estadísticos derivados de los procesos de validación de las escalas podrían en parte subsanarse, reduciendo el número de indicadores a uno o dos por concepto (Hayduk, 1996). Es posible que las reducciones de indicadores eviten coeficientes de fiabilidad que puedan resultar aumentados y disminuirían los problemas de presencia de efectos halo y el sesgo de método común (Martínez y Martínez-Caro, 2009).

Asimismo, es recomendable que se profundice en el estudio de otras variables organizaciones relacionadas con la Satisfacción y el Bienestar en profesionales del sector turismo. Entre las cuales podemos incluir la cultura organizacional, el empowerment, las habilidades directivas para motivar a prestar un buen servicio al cliente, el contrato psicológico (por ejemplo, Gracia et al., 2006) o el compromiso organizacional (por ejemplo, Guest, 1998; Guest y Conway, 2002), ya que se ha observado que se asocian positivamente con la Satisfacción laboral y Bienestar.

2.2.5 Limitaciones de estudio

Una de las limitaciones de este estudio hace referencia a la recogida de datos que se ha visto interrumpida por la pandemia de Covid y la declaración del estado de alarma lo que impidió conseguir un tamaño de muestra adecuado para ser representativo del sector hostelero, y en especial del sector turístico.

Otra de las limitaciones de este estudio es la variabilidad de la edad y la concentración de la misma en puntuaciones altas ($X=41.5$) lo que hace que probablemente el tipo de muestra no esté dando cuenta de lo que se podría encontrar en muestras más jóvenes. Además, la utilización de un diseño transversal puede proporcionar datos sobre las asociaciones entre las distintas variables de estudio (sociolaborales, sociodemográficas, organizacionales/ y dependientes) sin que ello signifique que se puedan realizar inferencias causales. Sería interesante la realización de estudios en los que se incluyan investigaciones cualitativas, transculturales, entre otras, y en los que se tenga en cuenta la representatividad, la triangulando de datos y de técnicas a partir de la información obtenida. Además, como señala Cassini (2014) es aconsejables combinar

metodologías cualitativas y cuantitativas de forma que sea posible paliar los déficits específicos que posee cada una de ellas.

Además, debemos indicar el hecho de que la totalidad de los datos se obtuvieron mediante auto informe, quedando así sujetos a un problema de varianza común (Podsakoff et al., 2003).



IV DISCUSIÓN GENERAL Y CONCLUSIONES

A lo largo de esta investigación de tipo exploratorio hemos podido constatar que pese al desarrollo y evolución en el estudio sobre el AL (Branch et al., 2012; Davenport et al., 2002; Einarsen et al., 2011; Einarsen y Skogstad, 1996) no es suficiente y precisa de una mayor investigación.

Como se ha visto en el Capítulo 1 uno de los grandes debates en torno AL y que demanda una mayor claridad es la falta de consenso en cuanto a la delimitación y definición, son varios los argumentos que han tratado de justificar esa falta de consenso, tales como, diferentes instrumentos de medida utilizados, el origen sectorial de las muestras de estudio (Leymann 1996, Einarsen et al., 2011) e incluso el nivel de subjetividad de la fuente de información que se emplea generalmente la víctima (López-Cabarcos, 2008). En cuanto a las variables sociodemográficas, son varios los estudios que señalan el género femenino como el más susceptible de sufrir AL (*European Foundation for the Improvement of Living and Working Conditions* EUROFOUND, 2015; Lewis y Oxford, 2005). Sin embargo, existen divergencias en la literatura respecto al género. Según Einarsen (2000), la justificación a estas divergencias podría estar en la existencia de diferencias organizativas transculturales. En su revisión sobre los aspectos teóricos del AL, señaló que la cultura organizativa escandinava es predominantemente igualitaria, y el hecho de que la mayoría de los estudios sobre AL se hayan llevado a cabo en dichos países, podría explicar que se haya encontrado una victimización similar entre los hombres y las mujeres.

En cuanto a las variables sociolaborales, en relación al tipo de contrato, para unos autores es el contrato temporal la variable que predice el AL, y para otros es el contrato indefinido y cuando existen diferencias se atribuyen a la inestabilidad laboral (Moreno-Jiménez et al., 2005). En este sentido, González-Trijueque y Graña (2009) consideran la capacidad predictiva del contrato ante situaciones de AL debido a la precariedad laboral y, bajo esta idea parece que los contratos temporales favorecen la situación de AL (Moreno-Jiménez et al., 2005). Sin embargo, y contrariamente a lo esperado, este estudio no refleja esta cuestión dado que son las personas con contrato indefinido las que han declarado haber sufrido las situaciones de mayor AL (70.6% vs 29.4%). Una posible explicación es que las personas con contrato estable son más reticentes a abandonar su puesto de trabajo, una vez que han alcanzado un grado de estabilidad, en un entorno laboral como el español con una alta tasa de paro. Asimismo, los contratos estables suelen ser ocupados por personas con más experiencia y, por tanto, mayores, otro factor de vulnerabilidad. Con respecto al tamaño de la empresa, los estudios se muestran escasos y contradictorios, parece que el AL es más frecuente en empresa grandes (Einarsen y Skogstad, 1996) en las que el acosador es más invisible. De acuerdo, con Zapf et al. (2003) en las empresas pequeñas cuando surge un conflicto la persona abandona más fácilmente el trabajo. De hecho, en este tipo de empresas priman más los contratos de corta duración, con lo cual, la posibilidad de un conflicto duradero es más difícil que suceda. También González-Trijueque y Graña (2009) entienden que son aquellos lugares con menos de 50 trabajadores donde con mayor frecuencia se producen más casos de AL.

En las variables sociodemográficas, en cuanto a la edad se puede observar que los estudios también ofrecen resultados contradictorios, para unos autores son los de mayor edad los que

sufren mayores tasas de AL (Einarsen y Skogstad, 1996; Gonzalez-Trijueque y Graña, 2009). Las razones que esgrimen los autores son: el mayor tiempo de exposición a ciertas condiciones de trabajo negativas, la menor tolerancia a conductas de esta naturaleza (que en el caso de los jóvenes pueden interpretarse como un ritual de iniciación), y, por último, la menor posibilidad de encontrar otro empleo en el mercado laboral. En cambio, para Leyman (1996) y Vartia (2003) no hay diferencias significativas respecto a la edad. En cuanto al estado civil los planteamientos tampoco son claros, hay autores que encuentran mayores tasas de AL en casados en cambio otros autores señalan a los solteros como mayores víctimas (Aldrete et al., 2006, Moreno-Jiménez et al., 2008, Pando et al., 2006). En referencia al nivel educativo, los resultados también se muestran confusos. Para Salin (2001) son los trabajadores con alto nivel educativo los más expuestos a comportamientos de AL, en cambio para Moreno-Jiménez et al. (2008) son los grupos con menor nivel educativo los que sufren mayor AL. Además, según señalan Moreno-Jiménez et al. (2008), un mayor nivel educativo supone una mayor protección frente a situaciones de AL dado que se posee mayor habilidad para manejar conflictos.

En relación a las variables organizacionales/factores psicosociales se ha observado que las relaciones interpersonales (Baillien et al., 2014; Salin 2003), el estilo de liderazgo (Agervold y Mikkelsen, 2004; Ashforth, 1994; Combe y Carrington, 2015; Einarsen et al., 1994; Little et al., 2016; Nielsen 2013; Kniffin et al., 2014; Kant et al., 2013; Vartia, 1996), el conflicto y la ambigüedad de rol (Agervold y Mikkelsen, 2004; Einarsen et al., 1994; Dawn et al., 2003; Leymann, 1996; Vartia, 1996; Vartia y Hyyti, 2002), la justicia organizacional (Hershcovis et al., 2007, Rodríguez-Muñoz et al, 2012) el trabajo emocional (Grandey, 2000), el estrés laboral (Hoobler et al., 2010), la inseguridad laboral (Neuman y Baron , 1998; Moreno-Jiménez et al., 2005; 6ª EWCS, 2015), el conflicto-trabajo-familia (Sanz-Vergel y Rodríguez-Muñoz, 2011) han sido considerados como posibles antecedentes organizacionales de AL.

En nuestro caso, ni el género, ni la situación personal de tener o no pareja, ni el contrato de trabajo, ni el nivel de estudios, ni la edad, guardan relación con las situaciones de AL vividas en el lugar de trabajo lo que es coincidente con números estudios anteriores (Leyman, 1996, Vartia, 1996, Vilariño et al., 2020).

Por otro lado, desde el punto de vista jurídico, los resultados de este estudio sugieren un mayor desarrollo del AL en el que se haga mayor hincapié en la protección de la víctima y se asegure la responsabilidad por parte de las empresas. Por otra parte, en la mayoría de las sentencias que se han analizado las pruebas aportadas por los trabajadores resultan insuficientes para convencer al órgano judicial de la existencia de una situación de AL (Fernández y Muñoz, 2015; Morales, 2015). Siendo varios los requisitos exigidos por los jueces para reconocer la situación de AL; a) que se señale con precisión cual es el hecho que se entiende equivocado, b) que se ofrezca un texto alternativo concreto, c) que se citen pormenorizadamente los documentos o pericias de los que se estima se desprende el error del Juzgado, d) que los documentos o pericias pongan de manifiesto el error de manera clara, evidente, directa y patente, sin necesidad de acudir a conjeturas, suposiciones o argumentación más o menos lógicas naturales o razonables. (STSJ de Oviedo, Sala de lo Social, Sección 1ª Sentencia núm. 2069/2007 de 11 de mayo).

Con el objetivo de lograr un mejor conocimiento sobre el AL y, en especial en el sector hostelero, teniendo en cuenta determinadas variables sociodemográficas, sociolaborales, organizacionales/psicosociales y variables dependientes (Bienestar e Insatisfacción laboral) se han realizado dos estudios; sus enfoques, principales hallazgos y conclusiones se resumen a continuación.

Principales hallazgos y conclusiones

A continuación, se detallan los principales hallazgos y conclusiones de esta investigación. En la Tabla 91 se presenta un resumen de los mismos.

Tabla 91. Objetivos y Principales Hallazgos de los Estudios

Objetivo	Hallazgos
Estudio 1: Analizar sentencias de ámbito nacional dictadas por los Tribunales de Españoles respecto a AL en el sector de HORECA.	<ul style="list-style-type: none"> -La Jurisdicción social es la que más ha intervenido en estos procesos judiciales seguida de la penal. -El acoso vertical descendiente es la forma más habitual de acoso. -La mujer es más acosada que los hombres con importantes diferencias significativas. -El porcentaje de acoso sexual es mayor en mujeres que en hombres. -El acoso proviene en su mayoría de hombres. -Las personas con contratos indefinido sufren mayor AL que las personas con contratos temporales. -En ocasiones, las víctimas de acoso optan por rescindir su contrato o abandonar su trabajo, dado la situación insostenible en la que se encuentran. -En algunos casos, los jueces optan por el despido del acosador, por la indemnización a la víctima, e incluso por no reconocer la situación de AL, etc.
Estudio 2 Analizar cómo las variables organizacionales/psicosociales actúan en procesos de AL en relación a la insatisfacción y el bienestar de los trabajadores.	<ul style="list-style-type: none"> -El AL correlaciona con todas las variables organizacionales/psicosociales. Las puntuaciones más altas: la Inseguridad en el trabajo-. ($r=.326$; $p<.01$) y la Justicia organizacional ($r=-.324$; $p<.01$). La más baja con Relaciones sociales ($r=-.95$, $p<.05$) -En cuanto a la Insatisfacción laboral: Las Relaciones Sociales, el Liderazgo y el tipo de contrato de trabajo muestran relaciones negativas y significativa con la Insatisfacción laboral. -La Estima (falta de estima), Inseguridad en el trabajo y la Ambigüedad de rol son las variables que mejor predicen la Insatisfacción laboral en las muestras estudiadas. Estima ($B=.267$, $p<.001$), Ambigüedad de rol ($B=.245$; $p<.001$) e Inseguridad en el trabajo ($B=.280$; $p<.001$). -En cuanto al Bienestar: La Ambigüedad de rol, la Estima (falta de estima), la Sobreimplicación y la Inseguridad en el trabajo, el Conflicto trabajo-familia, el tamaño de la empresa y AL han mostrado una relación negativa y significativa con respecto al Bienestar de los trabajadores. La Sobreimplicación e Inseguridad en el trabajo son las que mejor predicen el Bienestar de los trabajadores. Sobreimplicación ($B=-.329$; $p<.001$), Inseguridad en el trabajo ($B=-.379$; $p<.001$).

Estudio 1

El objetivo de este estudio ha sido analizar las sentencias de ámbito nacional dictadas por los Tribunales Superiores de Justicia Españoles respecto AL en el sector de HORECA. Nuestro objetivo era conocer, qué tipo de AL es más habitual entre los trabajadores de este sector, qué relación presenta con las características organizacionales y, finalmente, llegar a un mayor conocimiento de las actuaciones y resoluciones que dictan los Tribunales ante situaciones de AL. Para ello hemos analizado un total de 61 sentencias estimadas por los Tribunales entre el periodo 2000-2016.

Los resultados mostraron que las sentencias estimadas, en este periodo analizado, han supuesto el 16.40% de los casos y las desestimadas 83.6%. El AL es el tipo de acoso más frecuente que ha supuesto el 50.82% de las sentencias seguido del acoso sexual 44.26% y el 4.92 % acoso discriminatorio. El acoso vertical ha sido la modalidad de AL más denunciada en las sentencias un 83.87%, la modalidad vertical ascendente fue prácticamente inexistente, con solo 3.23%. En cuanto el acoso horizontal ha supuesto el 9.68% y el acoso mixto el 3.23% de los casos denunciados. Otro dato que se ha constatado en las sentencias analizadas es el género de la víctima, el 83.16 % han sido mujeres frente el 16.84% que corresponde a hombres. Además, el AL proviene, según los datos, en su mayoría de los hombres 91.80% tan sólo el 8.20% proviene de mujeres. Asimismo, el AL ha sido más elevado en personas con contratos indefinidos 58.60% que en los temporales 41.37%. Finalmente, las indemnizaciones otorgadas por los jueces han supuesto el 47.54 % de los casos tramitados si bien en el 52.46% éstas han sido denegadas. El total de las indemnizaciones otorgadas 37.93% han sido por acoso sexual, especialmente en mujeres, y el 62.07% por AL. Para que se concedan indemnizaciones en los supuestos de AL es importante la aportación documentos clave y pruebas que demuestren el daño causado. En base a lo anterior se ha llegado a las siguientes conclusiones:

Conclusión 1. Los aspectos legales que rodean al AL requieren un mayor desarrollo, particularmente en términos de protección de la víctima, asegurando la responsabilidad por parte de las empresas, y la consideración de AL como un riesgo profesional, es decir derivado del trabajo, que es uno de los mayores problemas de salud laboral de los últimos años. Con repercusiones no sólo para las empresas sino para la sociedad en general.

Conclusión 1.2. Asimismo, en la legislación se ha de prestar mayor atención a la perspectiva la genero, siendo la regulación de esta área, particularmente importante para las mujeres. La ocupación de posiciones subordinadas coloca a las mujeres en una posición de inferioridad con respecto a los hombres y menos capaces de defenderse ante situaciones de este riesgo ocupacional. Por tanto, las mujeres son más vulnerables especialmente al acoso sexual.

Estudio 2

En el Capítulo 1 se ha visto que determinadas variables organizaciones/psicosociales desempeñan un papel fundamental en la génesis de los procesos de AL. Para prevenir situaciones de AL e intervenir de manera eficaz es necesario profundizar en el desarrollo de modelos integrales. En este estudio y, tras conocer las características generales de la muestra, se han identificado aquellas variables sociodemográficas, sociolaborales y organizaciones/psicosociales relacionadas con el AL.

Además, se ha analizado el efecto que estas variables sociolaborales, sociodemográficas y organizacionales/psicosociales, pueden tener sobre la Insatisfacción laboral y el Bienestar de los trabajadores. Y se ha comprobado sí los resultados presentaban algún tipo de variación respecto a aquellos puestos de trabajo que requieren un mayor contacto con el cliente.

Los resultados han puesto de manifiesto que determinadas variables sociodemográficas (género, tener o no pareja, nivel de estudios) y variables sociolaborales (tipo de contrato, tamaño

de empresa) no muestran una relación significativa en relación a procesos de AL. Además, y en relación a las variables organizacionales/psicosociales el AL ha puesto de manifiesto que se correlaciona de manera significativa con todas ellas (Relaciones sociales, Liderazgo, Conflicto de rol, Ambigüedad de rol, Justicia organizacional, Trabajo emocional, Inseguridad laboral, Conflicto trabajo-familia, Esfuerzo extrínseco, Estatus financiero (falta de estatus), Sobreimplicación y Estima (la falta de estima)). Si bien esta correlación se encontró negativa con las Relaciones sociales, Liderazgo y la Justicia organizacional. La correlación más alta AL-Inseguridad en el trabajo ($r=.326$; $p<.001$) y la más baja con AL-Relaciones sociales ($r=-.95$; $p<.05$). En cuanto al Bienestar de los trabajadores y AL muestran una correlación negativa y significativa ($r=-.421$; $p<.01$) y con la Insatisfacción Laboral ($r=-.191$; $p<.01$).

Tomando en consideración todo lo anterior, se ha llegado a la siguiente conclusión:

Conclusión 2. Las situaciones de AL, están más relacionado con variables de tipo organizativo y psicosocial, que con las variables de naturaleza sociodemográfica y sociolaborales. En este sentido, existe bastante consenso en que el AL aumenta cuando los líderes no tienen las habilidades para manejar estas situaciones de manera efectiva (Salin, 2003), por lo que se ha mejorado las competencias directivas y de supervisión de cara a combatir situaciones estresantes. Además, es necesario realizar evaluaciones de riesgo psicosocial, que además de ser una obligación legal para las empresas, permitirán detectar y controlar estas situaciones de riesgo, por lo que se precisa un mayor compromiso por parte de la Administración, así como la participación de las partes involucradas, que dispongan de conocimientos suficientes y herramientas apropiadas para afrontar las situaciones de AL.

Por otro lado, en este estudio se ha llevado a cabo una división de la muestra total, entre puestos de trabajo que requieren un mayor contacto con el cliente ($n=270$) y el resto de puestos ($n=224$), posteriormente se han realizado comparaciones con la muestra total ($N=494$). Los resultados han puesto de manifiesto respecto a la Insatisfacción laboral que tanto en la muestra total, muestra 1 ($N=494$) como en la muestra 2 ($n=227$) y en la muestra 3 ($n=224$) la variable con mayor poder predictivo es la Inseguridad en el trabajo. Se ha señalado que los empleados que perciben la inseguridad laboral responsabilizan a la organización de su sufrimiento y pueden vengarse de la organización cometiendo un comportamiento destructivo dirigido hacia la organización (Kinnunen et al., 2000). Lo que supone que la Inseguridad laboral es un precedente importante de este tipo de conductas contraproducentes. De ahí que la Inseguridad laboral es un estresante organizacional. Los trabajadores inseguros tienden a culpar a la organización de esta situación al considerar que se ha roto con el compromiso no escrito de ofrecer condiciones laborales seguras (Greenhalgh y Rosenblatt, 1984), y ante esta situación es posible que surjan procesos de AL (Salin, 2003).

Otras variables implicadas en la Insatisfacción laboral de los trabajadores han sido para la muestra 1, las Relaciones sociales, el Liderazgo y la Estima (falta de estima), para la muestra 2, el Liderazgo y la Estima (falta de estima) además del tipo de contrato de trabajo, en cuanto a la muestra 3, la Estima (falta de estima) y la Ambigüedad de rol.

Con respecto al Bienestar, los resultados indican que la variable que presenta una mayor capacidad predictora es también la Inseguridad en el trabajo, en la muestra 1 ($N=474$) y en la muestra 3 ($n=224$). Asimismo, también se muestra el poder predictivo, de la Sobreimplicación, la Estima (falta de estima), el Conflicto trabajo-familia y la Ambigüedad de rol, en la muestra 1, la Sobreimplicación, la Estima (falta de estima), el AL, la Ambigüedad de rol, el Liderazgo y el tamaño de empresa, en la muestra 2 y, por último, la Ambigüedad de Rol y el Conflicto trabajo familia en la muestra 3.

Tomando en consideración todo lo anterior, se ha llegado a las siguientes conclusiones:

C.2.1 La Inseguridad en el trabajo puede actuar como variable que predice tanto la Insatisfacción laboral y como el Bienestar de los trabajadores.

C.2.2 El resto de variables organizaciones/psicosociales incluyendo el Liderazgo, Conflicto trabajo-familia, la Ambigüedad de rol, el AL, Sobreimplicación y Estima (falta de estima) pueden ser predictores tanto de la Insatisfacción laboral como del Bienestar de los trabajadores en función de las características del puesto y de las condiciones de empleo.

Creemos que los hallazgos proporcionados en esta investigación contribuyen a mejorar el diagnóstico sobre AL en el contexto laboral. Se necesita de una mayor investigación acerca de este fenómeno social, que es un problema real, que afecta cada vez más a un mayor número de trabajadores, y más aún con la actual crisis que vivimos a consecuencia de la pandemia del coronavirus que trae consigo importantes desigualdades. Esta crisis está suponiendo un importante cambio no sólo en las condiciones de empleo (altas tasas de desempleo) sino incluso de las condiciones de trabajo (salarios, horarios, inseguridad, aumento del ritmo de trabajo, etc.) e incluso un deterioro en las relaciones interpersonales, la calidad de liderazgo, etc., golpeando con fuerza a las empresas, y en especial, al sector hostelero al que se le ha impuesto fuertes restricciones, limitación de aforos, control de horarios, etc. En definitiva, un nuevo escenario en el que se prevé un aumento de los riesgos psicosociales entre ellos el AL y la violencia.

Finalmente, respecto a limitaciones señalar que los participantes accedieron al estudio de manera voluntaria, aspecto que pudo interferir en los resultados ya que no eran necesariamente trabajadores afectados por agresión laboral; se sugiere estudiar poblaciones que hayan experimentado o estén pasando por este tipo de situaciones. Además, aunque en la muestra, se recogen diferentes actividades (limpieza, camareros, administrativos, etc.) es limitado para hacer generalizaciones de los resultados por lo que se podría ampliar este estudio a otros sectores de actividad y establecer comparaciones que permita que ir caminando hacia entornos laborales más saludables.

V BIBLIOGRAFIA

*Marcado con asterisco incluidos en las Tablas resumen de los estudios que se recogen en el Capítulo 1 de esta tesis.

** Marcadas con asterisco sentencias incluidas en la Tabla 1 Definiciones de Acoso

Aasland, M. S., Skogstad, A., Notelaers, G., Nielsen, M. B. y Einarsen, S. (2010). The prevalence of destructive leadership behaviour. *British Journal of management*, 21(2), 438-452. <https://doi.org/10.1111/j.1467-8551.2009.00672.x>

Aarons, G. A. (2006). Transformational and transactional leadership: Association with attitudes toward evidence-based practice. *Psychiatric Services*, 57(8), 1162–1169. <https://doi.org/10.1176/ps.2006.57.8.1162>

Abraham, R. (1999). The impact of emotional dissonance on organizational commitment and intention to turnover. *The Journal of Psychology: Interdisciplinary and Applied*, 133(4), 441-455. <https://doi.org/10.1080/00223989909599754>

Acquadro, D., Bernardelli, S. y Varetto, A. (2018) Mobbing (bullying at work) in Italy: characteristics of successful court cases. *Journal of Injury & Violence Research* 10(1), 17-24. <https://doi.org/10.5249/jivr.v10i1.945>.

Adams, A. (1992). *Bullying at work: how to confront and overcome it*. Virago Press

Adams, J. S. (1965). Inequity in social exchange. *Advances in experimental social psychology* (2), 267-299. [https://doi.org/10.1016/S0065-2601\(08\)60108-2](https://doi.org/10.1016/S0065-2601(08)60108-2)

Agervold, M. y Mikkelsen, E. G. (2004). Relationships between harassing psychosocial work environment and individual stress reactions. *Work & Stress*, 18(4), 336-351. <https://doi.org/10.1080/02678370412331319794>

Ahmad, S., Sohal, A.S. y Wolfram Cox, J. (2020), Leading well is not enough: A new insight from the ethical leadership, workplace bullying and employee well-being relationships, *European Business Review*, 32(2), 159-180. <https://doi.org/10.1108/EBR-08-2018-0149>

Aldea-Capotescu, R. (2013). Social Support as a Mediator Between Emotion Work and Job Satisfaction. *Procedia- Social and Behavioral Sciences*, 84(9), 601-606. <https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2013.06.611>

Aldape, A., Pedrozo, J., Castillo, V. y Moguel, M. (2011). Liderazgo y satisfacción en el trabajo. ¿Vale la pena estudiarlos? *Revista de Economía, Finanzas y Negocios*, 1(2), 35-42. <https://www.researchgate.net/publication/281595352>

Aldrete, M. G., Moreno, M. P., Beltrán, C. A. y López, T. M. T. (2006). Acoso psicológico en el trabajo: ¿Un problema de género? *Enseñanza e investigación en psicología*, 11(1), 53-63. <https://www.redalyc.org/pdf/292/29211104.pdf>

Alexander, M., MacLaren, A., O’Gorman, K. y Taheri, B. (2012). He just didn’t seem to understand the banter: bullying or simply establishing social cohesion? *Tourism Management*, 33(5), 1245-1255. <https://doi.org/10.1016/j.tourman.2011.11.001>

Anon (1994). Lifestyle survey part 1: The painful truth. *Caterer and Hotelkeeper*, 30/06, 60–62.

Arbuckle, J. L. (2013). Amos (Versión 22.0). Computer Program. SPSS/IBM.

Ariza-Montes, A., Arjona-Fuentes, J. M., Law, R. y Han, H. (2017). Incidence of workplace bullying among hospitality employees. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 29(4), 1116-1132. <https://doi.org/10.1108/IJCHM-09-2015-0471>

- Arvey, R. D., Renz, G. L. y Watson, T. W. (1998). Emotionality and job performance: Implications for personnel selection. *Research in Personnel and Human Resources Management*, (16), 103-147. <https://www.researchgate.net/p>
- Ausfelder, T. (2002). *Mobbing. El acoso moral en el trabajo. Prevención, síntomas y soluciones*. Océano.
- *Arenas, A., León-Pérez, J. M, Munduate, L. y Medina, F. J (2015). Workplace bullying and interpersonal conflicts: the moderation effect of supervisor's power, *International Journal of Social Psychology*, 30(2), 295-322. <https://doi.org/10.1080/21711976.2015.1016753>
- Aryee, S., Xiong, C. Z., Sun, L. Y. y Debrah, Y. A. (2007). Antecedents and outcomes of abusive supervision: Test of a trickle-down model. *Journal of Applied Psychology*, 92(1), 191–201. <https://doi.org/10.1037/0021-9010.92.1.191>
- Ashforth, B. (1994). Petty tyranny in organizations. *Human Relations*, 47(7), 755-778. <https://doi.org/10.1177/001872679404700701>
- Ashforth, B. E., Humphrey, R. H. (1993). Emotional labor in service roles: the influence of identity. *The Academy of Management Review*, 18(1), 88-115. <http://doi.org/10.2307/258824>
- Asociación Psiquiátrica Americana (APA). (2002). *Manual diagnóstico y estadístico de los trastornos mentales*, DSM-IV-TR. Masson.
- *Avolio, B. J. y Bass, B. M. (2002). Manual for the multifactor leadership questionnaire (Form 5X). Redwood City, C.A: Mindgarden.
- Avolio, B. J. y Gardner, W. L. (2005). Authentic leadership development: Getting to the root of positive forms of leadership. *Leadership Quarterly*, 16, 315–338. <https://doi.org/10.1016/j.leaqua.2005.03.001>
- Avolio, B. J., Gardner, W. L. y Walumbwa, F. O. (2007). Authentic Leadership Questionnaire (ALQ). Menlo Park, CA: Mind Garden. <http://www.mindgarden.com>
- Aycañ, Z. (2006). Paternalism: Towards conceptual refinement and operationalization. In K. S. Yang, K. K. Hwang, & U. Kim (Eds.), *Scientific advances in indigenous psychologies: Empirical, philosophical and cultural contributions* (pp. 445–466). Cambridge University Press.
- *Aycañ, Z. y Fikret-Pasa, S. (2003). Career choices, job selection criteria, and leadership preferences in a transitional nation: The case of Turkey. *Journal of Career Development*, 30(2), 129–144. <https://doi.org/10.1177/089484530303000203>
- *Aycañ, Z., Kanungo, R. N., Mendonca, M., Yu, K., Deller, J., Stahl, G. y Kurshid, A. (2000). Impact of culture on human resource management practices: A 10- country comparison. *Applied Psychology*, 49(1), 192–220. <https://doi.org/10.1111/1464-0597.00010>
- Aylan, S. y Koç, H. (2016). Relationship Between Mobbing and Intention to Leave in Hotel Industry. *Journal of Tourism and Gastronomy Studies* 4(1)14-20. <https://doi.org/10.21325/jotags.2016116912>
- Ayis, S., Paul, C. y Ebrahim S. (2010). Psychological disorders in old age. *European Journal of Psychological Assessment*, 26(1), 39-45. <https://doi.org/10.1027/1015-5759/a000006>
- **Azevedo de Moura, M. (2001). *Assedio Moral. Temas de Recursos Humanos*.
- *Babin, B. y Boles, J.S. (1998), "Employee behavior in a service environment: a model and test of potential differences between men and women", *Journal of Marketing*, 62(2), 77-91. <https://doi.org/10.1177/002224299806200206>
- Baillien, E., Bollen, K., Euwema, M. y De Witte, H. (2014). Conflicts and conflict management styles as precursors of workplace bullying: A two-wave longitudinal study.

European Journal of Work and Organizational Psychology, 23(4), 511–524.
<https://doi.org/10.1080/1359432X.2012.752899>

Baillien, E., De Cuyper, N., y De Witte, H. (2011). Job autonomy and workload as antecedents of workplace bullying: A two-wave test of Karasek's Job Demand Control Model for targets and perpetrators. *Journal of Occupational and Organisational Psychology*, 84(1), 191-208. <https://doi.org/10.1348/096317910X508371>

Baillien, E., Neyens, I., De Witte, H. y De Cuyper, N. (2009). A qualitative study on the development of workplace bullying: Towards a three way model. *Journal of Community and Applied Social Psychology*, 19(1), 1-16. <https://doi.org/10.1002/casp.977>

Bakker, A. B. (2011). An evidence-based model of work engagement. *Current Directions in Psychological Science*, 20(4), 265-269. <https://doi.org/10.1177/0963721411414534>

Bakker, A. B. y Demerouti, E. (2007). The job demands-resources model: State of the art. *Journal of Managerial Psychology*, 22, 309-328. <https://doi.org/10.1108/02683940710733115>

*Bakhshi, A., Kumar, K. y Rani, E. (2009). Organizational justice perceptions as predictor of job satisfaction and organization commitment. *International journal of Business and Management*, 4(9), 145-154. <https://doi.org/10.5539/ijbm.v4n9p145>

Baum, T., Cheung, C., Kong, H., Kralj, A., Mooney, S., Nguyen Thi Thanh, Ramachandran, S., Dropulic, M. y Siow, M. L. (2016). Sustainability and the tourism and hospitality workforce: A thematic analysis. *Sustainability*, 8(8), 809. <https://doi.org/10.3390/su8080809>

Baumeister R. F., Smart, L. y Boden, J. M. (1996). Relation of Threatened Egotism to Violence and Aggression: The Dark Side of High Self-Esteem. *Psychological Review*, (103) 5-33. <http://dx.doi.org/10.1037/0033-295X.103.1.5>

Baron, M., Mundate, L. y Blanco M. (2003). La espiral del mobbing. *Papeles del Psicólogo*, 23 (84), 71-82. https://www.researchgate.net/publication/237040146_La_espiral_del_Mobbing

Baron, R. y Neuman, J. (1996). Workplace violence and workplace aggression: evidence on their relative frequency and potential causes. *Aggressive Behavior*, 22(3), 161-173. [https://doi.org/10.1002/\(SICI\)1098-2337\(1996\)22:3<161::AID-AB1>3.0.CO;2-Q](https://doi.org/10.1002/(SICI)1098-2337(1996)22:3<161::AID-AB1>3.0.CO;2-Q)

Basińska, B. A. y Wilczek-Rużyczka, E. (2013). The role of rewards and demands in burnout among surgical nurses. *International Journal of Occupational Medicine and Environmental Health*, 26(4), 593-604. <https://doi.org/10.2478/s13382-013-0129-8>

*Bass, B. M. y Avolio, B. J. (1990). Transformational leadership development. Manual for the Multifactor Leadership Questionnaire. Palo Alto, CA: Consulting Psychologists Press Inc. <https://www.scirp.org/reference/ReferencesPapers.aspx?ReferenceID=2193218>

Bass, B. M. y Avolio, B. J. (1994). Transformational leadership and organizational culture. *The International Journal of Public Administration*, 17(3-4), 541-554. <https://doi.org/10.1080/01900699408524907>

Bayona, J. A., Caballer, A. y Peiró, J. M. (2015). The work design questionnaire: Spanish version and validation. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 31(3), 187-200. <https://doi.org/10.1016/j.rpto.2015.06.001>

Beehr, T. A., Walsh, J. T. y Taber, T. D. (1976): Relationship of stress to individually and organizationally valued states: Higher order needs as a moderator. *Journal of Applied Psychology*, 61, 41-47. <http://doi.org/10.1037/0021-9010.61.1.41>

Benach, J., Mireia, J., Tarafa, G., Mir, J., Molinero, E. y Vives, A. (2015). Precariedad Laboral medida de forma multidimensional: distribución social y asociación con la salud en Cataluña. *Gaceta Sanitaria*, 29(5), 375-378. <http://doi.org/10.1016/j.gaceta.2015.04.002>

- Benítez, M., Medina, F. J. y Munduate, L. (2012). La gestión del conflicto relacional en las organizaciones de servicios. *Anales de Psicología*, 28(1), 139-149. <http://www.cop.es/papeles>
- *Bennett, R. J. y Robinson, S. L. (2000). Development of a measure of workplace deviance. *Journal of Applied Psychology*, 85(3), 349-360. <https://doi.org/10.1037/0021-9010.85.3.349>
- Bentler, P. M. y Bonett, D. G. (1980). Significance tests and goodness of fit in the analysis of covariance structures. *Psychological Bulletin*, 88(3), 588-606. <https://doi.org/10.1037/0033-2909.88.3.588>
- Bentley, T. A., Catley, B., Cooper-Thomas, H., Gardner, D., O'Driscoll, M. P., Dale, A. y Trenberth, L. (2012). Perceptions of workplace Harassing in the New Zealand travel Industry: Prevalence and management strategies. *Tourism & Management*, 33(1), 351-360. <https://doi.org/10.1016/j.tourman.2011.04.004>
- Berdahl, J. y Moore, C. (2006). Workplace harassment: Double jeopardy for minority women. *Journal of Applied Psychology*, 91(2), 426-236. <https://doi.org/10.1037/0021-9010.91.2.426>
- Bergman, M. E y Henning, J. B. (2008). Sex and ethnicity as moderators in the sexual harassment phenomenon: A revision and test of Fitzgerald et al. (1994). *Journal of Occupational Health Psychology*, 13(2), 152-167. <https://doi.org/10.1037/1076-8998.13.2.152>
- *Bettencourt, L. A. y Brown, S. W. (1997). Contact employees: Relationships among workplace fairness, job satisfaction and prosocial service behaviors. *Journal of Retailing*, 73(1), 39-61. [https://doi.org/10.1016/S0022-4359\(97\)90014-2](https://doi.org/10.1016/S0022-4359(97)90014-2)
- Bies, R. J. y Moag, J. F. (1986) Interactional Justice: Communication Criteria of Fairness. In: Lewicki, R.J., Sheppard, B.H. and Bazerman, M.H., Eds., *Research on Negotiations in Organizations*, (Vol. 1, pp 43-55). JAI Press.
- Bilgel, N., Aytac, S. y Bayram, N. (2006). Bullying in Turkish white-collar workers. *Occupational medicine*, 56(4), 226-231. <https://doi.org/10.1093/occmed/kqj041>
- Bloch, C. (2012). How do perpetrators experience at the workplace? *International Journal of Work Organization and Emotion*, 5(2), 159-177. <https://doi.org/10.1504/IJWOE.2012.049519>
- Bloisi, W. y Hoel, H. (2008). Abusive work practices and bullying among chefs: a review of the literature. *International Journal of Hospitality Management*, 27(4), 649-656. <https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2007.09.001>
- Blum, K., Chen, A. L., Braverman, E. R., Comings, D. E., Chen, T. J., Arcuri, V., Blum, S. H., Downs, B. W., Waite, R. L., Notaro, A., Lubar, J., Williams, L., Prihoda, T. J., Palomo, T. y Oscar-Berman, M. (2008). Attention-deficit-hyperactivity disorder and reward deficiency syndrome. *Neuropsychiatric disease and treatment*, 4(5), 893-918. <https://doi.org/10.2147/ndt.s2627>
- *Björkqvist, K., y Österman, K. (1992a). The Psychosocial Workplace Inventory. In K. Björkqvist, K. M. J. Lagerspetz and K. Österman (Eds.), *Scales for research on interpersonal relations. Pro Faculate*. Department of Social Sciences, Åbo Akademi University.
- *Björkqvist, K. y Österman, K. (1992b). The Work Atmosphere Scale. In K. Björkqvist, K. M. J. Lagerspetz & K. Österman (Eds.), *Scales for research on interpersonal relations. Pro Faculate*, No. 4. Department of Social Sciences, Åbo Akademi University
- Björkqvist, K., Österman, K. y Hjelt-Bäck, M. (1994). Aggression among University Employees *Aggressive Behavior* 20(3), 173-184. [https://doi.org/10.1002/1098-2337\(1994\)20:3<173::AID-AB2480200304>3.0.CO;2-D](https://doi.org/10.1002/1098-2337(1994)20:3<173::AID-AB2480200304>3.0.CO;2-D)
- Boada, J., De Diego, R. y Agulló, E. (2005). El absentismo laboral como consecuente de variables organizacionales. *Psicothema*, 17(2), 212-218. <https://bit.ly/3t5FmRv>

*Boles, J. S., Howard, W. G. y Donofrio, H. H. (2001), An investigation into the inter-relationships of work-family conflict, family-work conflict and work satisfaction. *Journal of Managerial Issues*, 13(3), 376-90.

Boles, J. S., Johnston, M. W. y Hair, J. F. Jr (1997). Role stress, work-family conflict and emotional exhaustion: inter-relationships and effects on some work-related consequences, *Journal of Personal Selling & Sales Management*, 17(1), 17-28. <https://doi.org/10.1080/08853134.1997.10754079>

Bollen, K. A. (1989). *Structural equations with latent variables*. John Wiley & Sons. <https://doi.org/10.1002/9781118619179>

Bonde, J. P. E. (2008). Psychosocial factors at work and risk of depression: a systematic review of the epidemiological evidence. *Occup. Environ. Med.* 65(7), 438-445. <https://doi.org/10.1136/oem.2007.038430>

*Boshoff, C. y Allen, J. (2000). The influence of selected antecedents on frontline staff's perceptions of service recovery performance. *International Journal of Service Industry Management*, 11(1), 63-90. <https://doi.org/10.1108/09564230010310295>

*Bowling, N. A. y Beehr, T. A. (2006). Workplace harassment from the victim's perspective: A theoretical model and meta-analysis. *Journal of Applied Psychology*, 91(5), 998-1012. <https://doi.org/10.1037/0021-9010.91.5.998>

Burke, R. J. y Greenglass, E. R. (1999). Work-family conflict, spouse support, and nursing staff well-being during organizational restructuring. *Journal of Occupational Health Psychology*, 4(4), 327-336. <https://doi.org/10.1037/1076-8998.4.4.327>

Burns, J. (1978). *Leadership*. Harper & Row.

Burón, C. G. y Álvarez, M. L. G. (2013). Guía. Coste socio-económicos de los riesgos psicosociales. Balance de la situación actual y propuesta metodológica para avanzar en su medición o cálculo. Observatorio de riesgos psicosociales. Secretaria de Salud Laboral y Medio Ambiente UGT-CEC.

Butt, R. S., Altaf, S., Chohan, I. M. y Ashraf, S. F. (2019) Analyzing The Role of Quality Of Work Life And Happiness At Work On Employees Job Satisfaction With The Moderation Of Job Stress, Empirical Research Of Jiangsu University. *International Journal of Scientific & Technology Research*, 8(10), 1905-1915. <http://www.ijstr.org>

Branch, S., Murray, J. y Ramsay, S. (2012). Workplace: What Can be done to Prevent and manage it? W. J. Rothwell (Ed.), *The encyclopedia of human resource management: Thematic essays* (pp.181-196). John Wiley y Sons.

Branch, S., Ramsay, S. y Barker, M. (2013). Workplace harassing, mobbing and general harassment: A Review. *International Journal of Management Reviews* 15(3), 280-299. <https://doi.org/10.1111/j.1468-2370.2012.00339.x>

Brayfield, A. H. y Rothe, H. F. (1951). An index of job satisfaction. *Journal of Applied Psychology*, 35(5), 307-311. <https://doi.org/10.1037/h0055617>

Brees, J. R., MacKey, J. y Martinko, M. J. (2013). An attributional perspective of aggression in organizations. *Journal of Managerial Psychology*, 28(3), 252-272. <https://doi.org/10.1108/02683941311321150>

**Brodsky, C. M. (1976). *The Harassed Worker*. Lexington Mass

Brotheridge, C. M. y Grandey, A. (2002). Emotional labor and burnout: comparing two perspectives of "people work". *Journal of Vocational Behavior*, 60(1), 17-39. <https://doi.org/10.1006/jvbe.2001.1815>

Brotheridge, C. M., y Lee, R. T. (2003). Development and validation of the emotional labour scale. *Journal of occupational and Organizational Psychology*, 76(3), 365-379. <http://dx.doi.org/10.1348/096317903769647229>

- Brousse, G., Fontana, L., Ouchchane, L., Boisson, C., Gerbaud, L., Bourguet, D., Perrier, A., Schmitt, A., Llorca P.M. y Chamoux, A. (2008). Psychopathological features of a patient population of targets of workplace bullying. *Occupational Medicine*, 58(2), 122-128. <https://doi.org/10.1093/occmed/kqm148>
- Brown, T. A. (2015). *Confirmatory Factor Analysis for Applied Research* (2nd ed.). Guilford Publications
- Brown, R. B. y Keegan, D. (1999): Humor in the hotel kitchen. *Humour*, 12(1), 47-70 <https://doi.org/10.1016/j.bushor.2006.11.001>
- *Brown, M. E., Treviño, L. K. y Harrison, D. A. (2005). Ethical leadership: a social learning perspective for construct development and testing, *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 97(2), 117-134. <https://doi.org/10.1016/j.obhdp.2005.03.002>
- Browne, M. W. y Cudeck, R. (1993). Alternative ways of assessing model fit. En K.A. Bollen y J.S. Long (Eds.), *Testing structural equation models* (pp. 136-162). Newbury Park, CA: Sage.
- Brummelhuis, L. T., Bakker, A. B. y Euwema, M. C. (2010). Is family-to-work interference related to co-workers' work outcomes?. *Journal of vocational behavior*, 77(3), 461-469. <https://doi.org/10.1016/j.jvb.2010.06.001>
- Calvo-Salguero, A., Martínez-de-Lecea, J. M. S. y Carrasco- González, A. M. (2011). Work-family and family-work conflict: Does intrinsic-extrinsic satisfaction mediate the prediction of general job satisfaction? *Journal of Psychology: Interdisciplinary and Applied*, 145(5), 435-461. <https://doi.org/10.1080/00223980.2011.584082>
- Campion, M. A., Mumford, T. V., Morgeson, F. P. y Nahrgang, J. D. (2005). Work redesign: Eight obstacles and opportunities. *Human Resource Management*, 44(4), 367-390. <https://doi.org/10.1002/hrm.20080>
- Campo, L., Nieto, L y Parra, F. (2018). Curso de Muestreo. Instituto Cántabro de Estadística Icafe. <https://bit.ly/3drLPRb>
- Canepa, C., Briones, J. L., Pérez, C., Calzaretta, A. R. y García, A. J. (2008). Desequilibrio Esfuerzo-Recompensa y estado de malestar en Trabajadores de Servicios de Salud en Chile. *Ciencia y Trabajo*, 10(30), 157-160. <https://www.imbiomed.com.mx/articulo.php?id=77530>
- Caplan, R. D., Cobb, S., French, J. R., Van Harrison, E. y Pinneau, S.R. (1975): *Job demands and worker health. Main effects and occupational differences*. National Institute of Occupational Safety and Health. Government Printing Office. <http://hdl.handle.net/2027/mdp.39015071884410>
- *Carless, S. A., Wearing, A. J. y Mann, L. (2000). A short measure of transformational leadership. *Journal of Business and Psychology*, 14(3), 389-405. <https://doi.org/10.1023/A:1022991115523>
- Carlsmith, K. M. y Darley, J. M. (2008). Psychological aspects of retributive justice. En M. P. Zanna (Ed.), *Advances in experimental social psychology* (Vol. 40, pp. 193-236). Elsevier.
- *Carretero, N., Gil- Monte, P. R. y Devis, J. V. L. (2011). Antecedentes y consecuencias del acoso psicológico en el trabajo. *Psicothema*, 23(4), 617-623.
- Cassini, J. (2014). *Practicum. Prevención de Riesgos Laborales*. Aranzadi
- Castañó, A. M., Roso, L. y García-Izquierdo, A. L. (2017). La organización temporal del trabajo como factor de riesgo psicosocial. En García-Izquierdo, A.L. (Ed.) *Ergonomía y Psicosociología Aplicada a la Prevención de Riesgos Laborales*. (pp. 395-429). Ediciones de la Universidad de Oviedo.

- Cavanaugh, M. A., Boswell, W. R., Roehling, M. V. y Boudreau, J. W. (2000). An empirical examination of self-reported work stress among U.S. managers. *Journal of Applied Psychology*, 85(1), 65-74. <http://dx.doi.org/10.1037/0021-9010.85.1.65>
- Cemaloğlu, N. (2011). Primary principals' leadership styles, school organizational health and workplace bullying. *Journal of Educational Administration*, 49(5), 495-512. <https://doi.org/10.1108/09578231111159511>
- CC.OO. (Comisiones Obreras) (2003). *Acoso psicológico en el trabajo. Mobbing*. Ediciones GPS.
- Cifré, E., Agut, S. y Salanova, M. L. (2000). Demandas y características del trabajo como predictor de la salud mental en el trabajo en función del sexo. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 16(3), 243-258. <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=231317662001>
- Cifré, E. y Salanova, M. L. (2000). Validación factorial del “General Health Questionnaire” (GhQ-12) mediante un análisis factorial confirmatorio. *Revista de Psicología de la Salud*, 12(2), 75-89.
- *Clapp-Smith, R., Vogelgesang, G. R. y Avey, J. B. (2009). Authentic leadership and positive psychological capital. The mediating role of trust at the group level of analysis. *Journal of Leadership & Organizational Studies*, 15(3), 227-240. <https://doi.org/10.1177/1548051808326596>
- Cleveland, J., O'Neill, J. W., Hammond, M. M., Drago, R. (2007). Word and Family issues in the hospitality industry: perspectives of entrants, managers and spouses. *Journal of Hospitality & Tourism Research*, (31)3, 275-298, <https://doi.org/10.1177/1096348007299919>
- *Cohen, J. (1988). Statistical power analysis for the behavioral sciences. (2nd. ed.). Hillsdale, NJ: Lawrence Erlbaum Associates, Publishers.
- Coleman, P. T. y Voronov, M. (2003). Power in groups and organizations. In M. West, D. Tjosvold, & K. G. Smith (Eds.), *The international handbook of organizational teamwork and cooperative working* (pp. 229-254). John Wiley & Sons
- Colquitt, J. A., Conlon, D. E., Wesson, M. J., Porter, C. O. y Ng, K. Y. (2001). Justice at the millennium: A meta-analytic review of 25 years of organizational justice research. *Journal of Applied Psychology*, 86(3), 425- 445. <https://doi.org/10.1037/0021-9010.86.3.425>
- Combe, I. A. y Carrington, D. J. (2015). Leaders' sensemaking under crises: Emerging cognitive consensus over time within management teams. *The Leadership Quarterly*, 26(3), 307-322. <https://doi.org/10.1016/j.leaqua.2015.02.002>
- Cooper, C. L. y Dewe, P. (2004). *Stress: A brief history*. Malden, MA: Blackwell Publishing. <https://doi.org/10.1002/jhbs.20247>
- Cordery, J. y Parker, S. K. (2012). Work design: Creating jobs and roles that promote individual effectiveness. In S. W. J. Kozlowski (Ed.), *Oxford library of psychology. The Oxford handbook of organizational psychology, Vol. 1* (p. 247-284). Oxford University Press.
- Cortina, L. M., Magley, V. J., Williams, J. H. y Langhout, R. D. (2001). Incivility in the workplace: Incidence and impact. *Journal of Occupational Health Psychology*, 6(1), 64-80. <https://doi.org/10.1037/1076-8998.6.1.64>
- Cortina, L. y Wasti, A (2005). Profiles in coping: Responses to sexual harassment across persons, organizations, and cultures. *Journal of Applied Psychology*, 90(1), 12-192. <https://doi.org/10.1037/0021-9010.90.1.182>

Cosmides L y Tooby J. (1992). Cognitive adaptations for social exchange. En: Barkow JH, Cosmides L, Tooby J, (Eds.), *The adapted mind: evolutionary psychology and the generation of culture* (pp 163-228). Oxford University Press.

Côte, S. y Hideg, I. (2011). The ability to influence others via emotion displays: A new dimension of emotional intelligence. *Organizational Psychology Review*, 1(1), 53-71. <https://doi.org/10.1177/2041386610379257>

Coyne, I., Seigne, E. y Randall, P. (2000). Predicting workplace victim status from personality. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 9(3), 335-349. <https://doi.org/10.1080/135943200417957>

Cox, T., y Griffiths, A. J. (1996). The assessment of psychosocial hazards at work. En M.J.Schabracq, J. A. M. Winnubst, y C. L. Cooper (Eds.), *Handbook of Work and Health Psychology* (pp. 127-146). Wiley and Sons.

Cropanzano, R. y Baron, R. A. (1991). Injustice and organizational conflict: The moderating effect of power restoration. *International Journal of Conflict Management*, 2(1), 5-26. <https://doi.org/10.1108/eb022691>

Cropanzano, R., Bowen, D. E. y Gilliland, S. W. (2007). The management of organizational justice. *Academy of management perspectives*, 21(4), 34-48. <https://doi.org/10.5465/amp.2007.27895338>

Cropanzano, R., Byrne, Z. S., Bobocel, D. R. y Rupp, D. E. (2001). Moral virtues, fairness heuristics, social entities, and other denizens of organizational justice. *Journal of vocational behavior*, 58(2), 164-209. <http://dx.doi.org/10.1006/jvbe.2001.1791>

Cropanzano, R., Goldman, B. y Benson, L. (2005). Organizational justice. In J. Barling, K. Kelloway & M. Frone (Eds.), *Handbook of work stress* (pp. 63-87). Beverly Hills, CA: Sage Publications.

Cropanzano, R., Rupp, D. E. y Byrne, Z.S. (2003). The relationship of emotional exhaustion to work attitudes, job performance, and organizational citizenship behaviors”, *Journal of*

Applied Psychology, 88(1), 160-169. <http://dx.doi.org/10.1037/0021-9010.88.1.160>

Cuenca, C. (2015). Factores precipitantes del Acoso sexual en España. *Revista mejicana de Sociología*, 74(4), 525-554. https://www.researchgate.net/publication/291523792_Factores_precipitantes_del_acoso_sexual_laboral_en_Espana

Chernyak-Hai, L. y Tziner, A. (2014). Relationships between counterproductive work behavior, perceived justice and climate, occupational status, and leader-member exchange. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 30(1), 1-12. <http://doi.org/10.5093/tr2014a1>

Chiang, M., Gómez, N. M. y Salazar, C. M. (2014). Work Satisfaction and Leadership Styles in Public and Private Education Institutions in Chile. *Cuadernos de Administración (Universidad del Valle)*, 30(52), 65-74. <https://doi.org/10.25100/cdea.v30i52.31>

Da Rosa, S., Silva, N. y Krawulski, E. (2013). Acoso laboral: relaciones con la cultura organizacional y la gestión de personas. *Salud de los Trabajadores*, 21(1), 5-18. http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1315-01382013000100002&lng=es&tlng=es

Davenport, N., Distler, R. y Pursell, G. (1999). *Mobbing: Emotional abuse in the american workplace*. Civil Society Publishing

Davenport, N., Schwartz, R. D. y Elliott, G. P. (2002). *Mobbing. Emotional abuse in the American workplace*. Ames, IO: Civil Society Publishing.

*Dawn, J., Cowie, H., y Ananiado, K. (2003). Perceptions and experience of workplace bullying in five different working populations. *Aggressive Behaviour*, 29(6), 489-496. <https://doi.org/10.1002/ab.10055>

Deci, E. L., Ryan, R. M., Gagné, M., Leone, D. R., Usunov, J. y Kornazheva, B. P. (2001). Need satisfaction, motivation, and well-being in the work organizations of a former eastern bloc country: A cross-cultural study of self-determination. *Personality and Social Psychology Bulletin*, 27(8), 930-942. <https://doi.org/10.1177/0146167201278002>

De Cuyper, N., Baillien, E. y De Witte, H. (2009). Job insecurity and workplace among targets and perpetrators: Moderation by employability. *Work and Stress*, 23(3), 206-224. <https://doi.org/10.1080/02678370903257578>

De Cuyper, N. y De Witte, H. (2006). The impact of job insecurity and contract type on attitudes, well-being and behavioural reports: A psychological contract perspective. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 79(3), 395-409. <https://doi.org/10.1348/096317905X53660>

Dejours, C. (1998). *Souffrance en France. La banalisation de l'injustice sociale. L'histoire immédiate*. Éditions du Seuil.

De Jonge, J., van der Linden, S., Schaufeli, W., Peter, R. y Siegrist, J. (2008) Factorial invariance and stability of the effort-reward imbalance scales: a longitudinal analysis of two samples with different time lags. *International Journal Behaviour Medicine*, (15), 62-72. <https://doi.org/10.1007/BF03003075>

Demerouti, E., Bakker, A.B., Nachreiner, F. y Schaufeli, W. B. (2001). The job demands-resources model of burnout. *Journal of Applied Psychology*, 86(3), 499-512. <http://dx.doi.org/10.1037/0021-9010.86.3.499>

Diefendorff, J. M., Croyle, M. H. y Gosserand, R. H. (2005). The dimensionality and antecedents of emotional labor strategies. *Journal of Vocational Behaviour*, 66(2), 339-357. <http://doi.org.sci-hub.cc/10.1016/j.jvb.2004.02.001>

Dierdorff, E. C. y Morgeson, F. P. (2013). Getting what the occupation gives: Exploring multilevel links between work design and occupational values. *Personnel Psychology*, 66(3), 687-721. <https://doi.org/10.1111/peps.12023>

Dietz, J., Robinson, S. L., Folger, R., Baron, R.A., y Schulz, M. (2000). The impact of community violence and an organizations' procedural justice climate on workplace aggression. *Academy of Management Journal*, 46(3), 317-326. <https://doi.org/10.2307/30040625>

Di Martino, V., Hoel, H. y Cooper, C. L. (2003). *Preventing violence and Harassment in the workplace*. <https://bit.ly/3dMfN1n>

De Witte, H. (1999). Job insecurity and psychological well-being. Review of the literature and exploration of some unresolved issues. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 8(2), 155-177. <https://doi.org/10.1080/135943299398302>

De Witte, H. (2000). Arbeidsethos en jobonzekerheid: Meting en gevolgen voor welzijn, tevredenheid en inzet op het werk. In R. Bouwen, K. De Witte, H. De Witte y T. Taillieu (Eds.), *Van groep tot gemeenschap* (pp. 325-350). Liber Amicorum.

Domínguez, T., Fraiz, J. A. y Alén, M. C. (2011). Turismo y accesibilidad. Una visión global sobre la situación de España. *Cuadernos de Turismo*, (28), 23-45.

Duffy, M. K., Ganster, D. y Pagon, M. (2002). Social undermining and social support in the workplace. *Academy of Management Journal*, 45(2), 331-351. <https://doi.org/10.2307/3069350>

Durbin, J. y Watson, G. (1951). Testing for Serial Correlation in Least Squares Regression. II. *Biometrika*, 38(1/2), 159-177. <https://doi.org/10.2307/2332325>

Dziuban, C. D., y Shirkey, E. C. (1974). When is a correlation appropriate for factor analysis? Some decision rules. *Psychological Bulletin*, 81(6), 358-361. <https://doi.org/10.1037/h0036316>

Eco, U. (2010). *Cómo se hace una tesis: Técnicas y procedimientos de estudio, investigación y escritura*. Gedisa.

**Einarsen, S. (1996). *Bullying and Harassment at Work: Epidemiological and Psychosocial aspects*. Doctoral Thesis. University of Bergen.

Einarsen, S. (1999). The nature and causes of bullying at work. *International Journal of Manpower*, 20(2), 16-27. <https://doi.org/10.1108/01437729910268588>

Einarsen, S. (2000). Harassment and bullying at work: A review of the Scandinavian approach. *Aggression and Violent Behaviour*, 5(4), 379-401. [https://doi.org/10.1016/S1359-1789\(98\)00043-3](https://doi.org/10.1016/S1359-1789(98)00043-3)

Einarsen, S., Aasland, M. S. y Skogstad, A. (2007) Destructive Leadership Behavior: A Definition and Conceptual Model. *The Leadership Quarterly*, 18(3), 207-216. <https://doi.org/10.1016/j.leaqua.2007.03.002>

Einarsen, S. y Hauge, L. J. (2006). Antecedentes y consecuencias del acoso psicológico en el trabajo: una revisión de la literatura. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 22(3), 251-273.

*Einarsen, S. y Hoel, H. (2001). The Negative Acts Questionnaire: Development, validation, and revision of a measure of bullying at work. Paper presented at the 10th annual congress of Work and Occupational Psychology. Prague.

*Einarsen, S., Hoel, H. y Notelaers G. (2009) Measuring exposure to bullying and harassment at work: Validity, factor structure and psychometric properties of the Negative acts Questionnaire-Revised. *Work & Stress*, 23(1), 24-44. <http://dx.doi.org/10.1080/02678370902815673>

Einarsen, S., Hoel, H., Zapf, D. y Cooper, C. L. (2003). The concept of bullying at work. *Bullying and Emotional Abuse in the Workplace: International perspectives in research and practice*. Taylor & Francis

Einarsen, S., Hoel, H., Zapf, D. y Cooper, C. L. (2005). Workplace bullying: Individual pathology or organizational culture? En V. Bowie, B. S. Fisher y C. L. Cooper (Eds.), *Workplace violence: Issues, Trends, Strategies* (pp.229-247). Willam Publishing

**Einarsen, S., Hoel, H., Zapf, D. y Cooper, C. L. (2011). The concept of bullying and harassment at work. En S. Einarsen; H. Hoel; D. Zapf y C.L. Cooper (Eds.), *Bullying and Emotional Abuse in the Workplace. International perspectives in research and practise* (pp. 3-39). Taylor y Francis Group.

Einarsen, S., Matthiesen, S. B. y Skogstad, A. (1998). Bullying, burnout and well-being among assistant nurses. *Journal of Occupational Health and Safety - Australia and New Zealand*, 14(6), 563-568.

*Einarsen, S., y Raknes, B. I. (1997). Harassment at work and the victimization of men. *Violence and Victims*, 12(3), 247-263. [http://doi.org/10.1016/S1359-1789\(98\)00043-3](http://doi.org/10.1016/S1359-1789(98)00043-3)

Einarsen, S., Raknes, B. I. y Matthiesen, S. B. (1994). Bullying and harassment at work and their relationship to work environment quality: An exploratory study. *The European Work and Organizational Psychologist*, 4(4), 381-401. <http://dx.doi.org/10.1080/13594329408410497>

Einarsen, S. y Skogstad, A. (1996). Bullying at work: epidemiological findings in public and private organizations. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 5(2), 185-201. <http://dx.doi.org/10.1080/13594329608414854>

Encuesta Europea de Empresas sobre Riesgos Nuevos y Emergentes (ESENER-19). Agencia Europea para la Seguridad y Salud en el Trabajo. <https://osha.europa.eu/es/facts-and-figures/esener>

Encuesta Europea de Empresas sobre Riesgos Nuevos y Emergentes (ESENER-19). (2020). Datos de España. Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el trabajo (INSST). Servicio de publicaciones el INSST. <https://bit.ly/3uC9Cns>

Encuesta Nacional de Condiciones de Trabajo. (2017). 6ª EWCS-España. Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (INSHT). <https://www.insst.es/documentacion/catalogo-de-publicaciones/encuesta-nacional-de-condiciones-de-trabajo.-2015-6-ewcs.-espana>

Erdogan, V. y Yildirim, A., (2017). Healthcare professionals' exposure to mobbing behaviors and relation of mobbing with job satisfaction and organizational commitment. *Procedia Computer Science*, (120), 931-938. <https://doi.org/10.1016/j.procs.2017.11.328>

Eriksen, W. y Einarsen, S. (2004) Gender minority as a risk factor of exposure to bullying at work: The case of male assistant nurses. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 13(4), 473–492. doi:10.1080/13594320444000173

European Foundation for the Improvement of Living and Working Conditions (EUROFOUND). Sixth European Working Conditions Survey (EWCS) (2015). <https://bit.ly/3mvifgI>

*Ertureten, A., Cemalcilar, Z. y Aycan, Z. (2013). The Relationship of Downward Mobbing with Leadership Style and Organizational Attitudes. *Journal of Business Ethics*, 116(1), 205-216. <https://doi.org/10.1007/s10551-012-1468-2>

Ertürk, A. y Cemaloğlu, N. (2014). Causes of mobbing behavior. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, (116), 3669-3678. <https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2014.01.821>

Escartín-Solanelles, J., Arrieta-Salas, C., y Rodríguez-Carballeira, Á. (2010). " Mobbing" o acoso laboral: revisión de los principales aspectos teórico-metodológicos que dificultan su estudio. *Actualidades en Psicología*, 23(110-111), 1-19.

Escudero, J. F. y Poyatos, G. (2004). *Mobbing: Análisis multidisciplinar y estrategia legal*. Bosch.

Evans, Y., Wills, J., Datta, K., Herbert, J., McIlwaine, C. y May, J. (2007). 'Subcontracting by stealth' In London' hotels: impacts and implications for labour organising. *Just Labour: A Canadian Journal of Work and Society*, (10), 85-97. 2

Fabrigar, L. R., Wegener, D. T., MacCallum, R. C. y Strahan, E. J. (1999). Evaluating the use of exploratory factor analysis in psychological re-search. *Psychological Methods*, 4(3), 272-299. <https://doi.org/10.1037/1082-989X.4.3.272>

Fassio, A. y de Mendonça, A. H. (2014). Organizaciones acosadoras. hacia la identificación de indicadores organizacionales del mobbing. *Ciencias Administrativas*, (4) ,13-22. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=511651380003>

Fernández, L. M. y Muñoz. A. M. (2015). Acoso Laboral, ¿un nuevo argumento en la resolución de asuntos laborales? *Revista de Derecho Público*, (35), 1-25. <http://doi.org/10.15425/redepub.35.2015.01>

Fernández-López, J., Fernández-Fidalgo, E., Siegrist, J. (2005). El trabajo y sus repercusiones en la salud. Modelo "Desequilibrio Esfuerzo-Recompensa-DER", *Revista Calidad Asistencial*, 20(3), 165-170. [https://doi.org/10.1016/S1134-282X\(08\)74743-2](https://doi.org/10.1016/S1134-282X(08)74743-2)

Fernández-Ríos, M., Ramírez, R., Sánchez García, J., Bargsted Aravena, M., Polo Vargas, J. y Ruiz Díaz, M. (2017). Spanish-Language Adaptation of Morgeson and Humphrey's Work Design Questionnaire (WDQ). *The Spanish Journal of Psychology*, (20), E28. <https://doi.org/10.1017/sjp.2017.24>

Fernández-Ríos, M. y Sánchez, J. C. (1997). *Eficacia organizacional. Concepto, desarrollo y evaluación*. Ediciones Díaz de Santos.

Ferrando, P. J. y Anguiano-Carrasco, C. (2010). El análisis factorial como técnica de investigación en psicología. *Papeles del Psicólogo*, 31(1), 18-33. <http://www.cop.es/papeles>

Ferrando, P. J. y Lorenzo-Seva, U. (2014). El análisis factorial exploratorio de los ítems: algunas consideraciones adicionales. *Anales de Psicología*, 30(3), 170-1175. <http://dx.doi.org/10.6018/analesps.30.3.199991>

Fine, G. A. (1996). *Kitchens: The culture of restaurant work*. University of California Press.

Fitness, J. (2000). Anger in the workplace: an emotion script approach to anger episodes between workers and their superiors, co-workers and subordinates. *Journal of Organizational Behavior*, 21(2), 147-162. [https://doi.org/10.1002/\(SICI\)1099-1379\(200003\)21:2<147::AID-JOB35>3.0.CO;2-T](https://doi.org/10.1002/(SICI)1099-1379(200003)21:2<147::AID-JOB35>3.0.CO;2-T)

Fitzgerald, L. F., Drasgow, F., Hulin, C. L., Gelfand, M. J. y Magley, V. J. (1997). Antecedents and consequences of sexual harassment in organizations: A test of an integrated model. *Journal of Applied Psychology*, 82(4), 578-589. <https://doi.org/10.1037/0021-9010.82.4.578>

Folger, R. y Cropanzano, R. (1998). *Organizational justice and human resource management*. Sage Publications.

Folkman, S. y Moskowitz, J. T. (2000). Positive affect and the other side of coping. *American Psychologist*, 55, 647-654. <https://doi.org/10.1037/0003-066X.55.6.647>

Fox, S. y P. E. Spector (1999). A model of work frustration- aggression, *Journal of Organizational Behavior*, 20(6), 915-931. [https://doi.org/10.1002/\(SICI\)1099-1379\(199911\)20:6<915](https://doi.org/10.1002/(SICI)1099-1379(199911)20:6<915)

Fox, S., Spector, P. E. y Miles, D. (2001). Counterproductive work behaviour (CWB) in response to job stressors and organizational justice: Some mediator and moderator tests for autonomy and emotions. *Journal of Vocational Behavior*, 59(3), 291-309. <https://doi.org/10.1006/jvbe.2001.1803>

*Francioli, L., Conway, P. M., Hansen, Å. M. Holten, A. L., Brødsgaard, M., Persson, R., Gemzøe, E., Costa, G., Høgh, A. (2018). Quality of Leadership and Workplace Bullying: The Mediating Role of Social Community at Work in a Two-Year Follow-Up Study. *Journal of Business Ethics*, 147(4), 889-899. <https://doi.org/10.1007/s10551-015-2996-3>

Franzway, S. (2000). Women Working in a Greedy Institution: Commitment and Emotional Labour in the Union Movement. *Gender, Work and Organization*, 7(4), 258-268. <https://doi.org/10.1111/1468-0432.00113>

Frey, K. S., Hirschstein, M. K. y Guzzo, B. A. (2000). Second Step: Preventing Aggression by Promoting Social Competence. *Journal of Emotional and Behavioral Disorders*, 8(2), 102-112. <https://doi.org/10.1177/106342660000800206>

*Friedman, R. A., Tidd, S. T., Currall, S. C. y Tsai, J. C. (2000). What goes around comes around: The impact of personal conflict style on work conflict and stress. *International Journal of Conflict Management*, (11), 32-55. <https://doi.org/10.1108/eb022834>

Frone, M. R. (1998, Abril). *Predictors of workplace deviance among employed adolescents*. Paper presented at the annual meeting of the Society for Industrial and Organizational Psychology, Dallas, TX.

Frone, M. R. (2003). Work-family balance. In J. C. Quick, & L. E. Tetrick (Eds.), *Handbook of occupational health psychology* (pp. 143-162). Washington, DC: American Psychological Association. <https://doi.org/10.1037/10474-007>

Frone, M. R., Russell, M. y Cooper, M. L. (1992). Antecedents and outcomes of work-family conflict: Testing a model of the work-family interface. *The Journal of Applied Psychology*, 77(1), 65-78. <http://dx.doi.org/10.1037/0021-9010.77.1.65>

Galanaki, E. y Papalexandris, N. (2013). Measuring workplace harassing in organisations. *The International Journal of Human Resource Management*, 24(11), 2107-2130. <https://doi.org/10.1080/09585192.2012.725084>

*García-Bernal, J., Gargallo-Castel, A., Marzo-Navarro, M. y Rivera-Torres, P. (2005). Job satisfaction: empirical evidence of gender differences. *Women in Management Review*, 20(4), 279-288. <https://doi.org/10.1108/09649420510599098>

García-Buades, M. E., Manassero, M. A., Ramis, C., García, M. A. y Roca, J. (2006). Características psicosociales del empleo en el sector turístico de la Isla de Mallorca. Un análisis descriptivo. *Revista de Psicología Social Aplicada*, 16(1-2), 143-163. <https://dialnet.unirioja.es/ejemplar/205163>

García-Buades, M. E., Manassero, M. A., Ramis, C., Torrens, G., y Genovard, A. (2003, mayo). *Factor analysis of emotion work: Application of the FEWS instrument in a Spanish sample*. Comunicación presentada en el XIth European Congress on Work and Organizational Psychology, Lisboa, Portugal.

*García-Izquierdo, M., LLor, B., García-Izquierdo, A. L. y Ruiz, J. A (2006). Bienestar psicológico y mobbing en una muestra de profesionales de los sectores educativo y sanitaria. *Journal of Work and Organizational Psychology*, 22(3), 381-395. <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=231317121009>

*García-Izquierdo, M., Llor, B., Sáez, M. C., Ruiz, J. A., Blanco, J. R. y Campillo, M. J. (2004). *Evaluación del acoso psicológico en el trabajo: El NAQ-RE. Revisión de la adaptación española*. Comunicación oral presentada al VII European Conference on Psychological Assessment, Málaga. España. <http://www.masterforense.com/pdf/2013/2013art1.pdf>

*García-Izquierdo, A. L., Moscoso, S. y Ramos-Villagrasa, P. J. (2012). Reactions to the Fairness of Promotion Methods: Procedural justice and job satisfaction. *International Journal of Selection and Assessment*, 20(4), 394-403. <https://doi.org/10.1111/ijsa.12002>

*García-Izquierdo, M., Sáez, M. C. y Llor, B. (2003). Validación de la escala NAQ de Einarsen y Raknes. (1997). Comunicación oral presentada al VIII Congreso Nacional de Psicología Social. Málaga. España. <http://www.masterforense.com/pdf/2013/2013art1.pdf>

García-Gómez, M., Moreno, J. O., Peña. L. M., Castañeda, R. (2018). *El Coste de la no Prevención. Carga de Enfermedad e Impacto Económico de las Enfermedades derivadas del Trabajo en el Principado de Asturias*. García- Izquierdo, A.L (Ed.). Catedra Asturias Prevención. Universidad de Oviedo.

Gareth, R. J. (2007). *Organizational Theory, Design, and Change*, Fifth Edition, Pearson Prentice Hall, Upper Saddle River.

Garrosa, E. y Carmona-Cobo, I. (2011). Salud laboral y bienestar: Incorporación de modelos positivos a la comprensión y prevención de los riesgos psicosociales del trabajo. *Medicina y Seguridad del trabajo*, 57(1), 224-238. <http://dx.doi.org/10.4321/S0465-546X2011000500014>

Geurts, S., Rutte, C. y Peeters, M. (1999). Antecedents and consequences of work-home interference among medical residents. *Social science & medicine*, 48(9), 1135-1148. [https://doi.org/10.1016/S0277-9536\(98\)00425-0](https://doi.org/10.1016/S0277-9536(98)00425-0)

*Geurts, S., Taris, T. W., Kompier, M. A. J., Dikkers, J. S. E., Van Hooff, M. L. M. y Kinnunen, U. M. (2005). Workhome interaction from a work psychological perspective: Development and validation of a new questionnaire, the SWING. *Work & Stress*, 19(4), 319-339. <https://doi.org/10.1080/02678370500410208>

Gerstner, C. R. y Day, D. V. (1997). Meta-analytic review of leader–member exchange theory: Correlates and construct issues. *Journal of Applied Psychology*, (82), 827–844. <https://doi.org/10.1037/0021-9010.82.6.827>

Gil-Monte, P. R. (2009). Algunas razones para considerar los riesgos psicosociales en el trabajo y sus consecuencias en la salud pública. *Revista Española Salud Pública*, 83(2), 169-173. <https://doi.org/10.1590/S1135-57272009000200003>

*Gil-Monte, P. R., Carretero, N., y Luciano, J. V. (2006). Prevalencia del mobbing en trabajadores de centros de asistencia a personas con discapacidad. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 22(3), 275-292. <https://www.redalyc.org/pdf/2313/231317121003.pdf>

Glambek, M., Matthiesen, S. B., Hetland, J. y Einarsen, S. (2014). Workplace as an antecedent to job insecurity and intention to leave: A 6-month prospective study. *Human Resource Management Journal*, 24(3), 255-268. <https://doi.org/10.1111/1748-8583.12035>

Glasl, F. (1994). Conflict management: A handbook for managers and consultants. Bern. Haupt.

Glasø, L., Matthiesen, S. B., Nielsen, M. B. y Einarsen, S. (2007). Do targets of workplace bullying portray a general victim personality profile? *Scandinavian journal of psychology*, 48(4), 313-319. <https://doi.org/10.1111/j.1467-9450.2007.00554.x>

Godoy-Izquierdo, D., Godoy, J., López-Torrecillas, F. y Sánchez-Barrera, M. (2002). Propiedades psicométricas de la versión española del “Cuestionario de Salud General de Goldberg -28”. *Revista de Psicología de la Salud*, 14(1), 49-71.

Goldberg, D. P. (1978). *Manual of the General Health Questionnaire* (pp. 8-12). Windsor: NFER Nelson Publishers.

Goldberg, D. P. y Blackwell, B. (1970). Psychiatric illness in general practice. A detailed study using new method of case identification. *British Medical Journal*, (2), 439-443. <https://doi.org/doi:10.1136/bmj.2.5707.439>

*Goldberg, D. P. y Hillier, V. F. (1979). A scaled version of the General Health Questionnaire. *Psychological Medicine*, 9(1), 139-145. <https://doi.org/10.1017/S0033291700021644>

*Gómez, V. (2011). Assessment of psychosocial stressor at work: Psychometric properties of the Spanish version of the JCQ (Job Content Questionnaire) in Colombian workers. *Revista Latinoamericana de Psicología*, 43(2), 125-138. www.scielo.org.co/pdf/rlps/v43n2/v43n2a12.pdf

Gómez, V., Perilla, L. E., y Hermosa, A. M. (2014). Moderación de la relación entre tensión laboral y malestar de profesores universitarios: Papel del conflicto y la facilitación entre el trabajo y la familia. *Revista Colombiana de Psicología*, 24(1), 185-201. <https://doi.org/10.15446/rcp.v24n1.42081>

Gómez-Losco, A. y González, M. J. (2014). La evolución reciente del turismo no residente en España. *Boletín económico*, (4), 67-74. https://econpapers.repec.org/article/bdejoures/y_3a2014_3ai_3a04_3an_3a02.htm

González, C. S. (1991). *Mujer trabajadora en Argentina. Discriminación y propuestas de cambio*. 2 ed. Fundación Friedrich Ebert, Debate Sindical.

González, N. y Martín, R. (2012). *Introducción a la modelización con estructuras de covarianzas en ciencias sociales: uso del programa AMOS*. https://documentslide.org/the-philosophy-of-money.html?utm_source=introduccion-a-la-modelizacion-con-estructuras-de-covarianzas-en-ciencias-sociales-uso-del-programa-amos

González-Cabrera, J., Fernández-Prada, M., Iribar, C., Molina-Ruano, R., Salinero-Bachiller, M., y Peinado, J. (2018). Acute Stress and Anxiety in Medical Residents on the

Emergency Department Duty. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 15(3), 506. <https://doi.org/10.3390/ijerph15030506>

*González de Rivera, J. L. (2003). *El maltrato psicológico*. Espasa Calpe.

*González de Rivera, J. L. y Rodríguez-Abuín, M. (2003). Cuestionario de estrategias de acoso psicológico: LIPT-60. CSAP-40. *Psiquis*, 24(2), 59-69.

*González de Rivera, J. L. y Rodríguez-Abuín, M. (2005). Cuestionario de estrategias de acoso psicológico: El LIPT- 60. Editorial EOS.

González de Rivera, J. L. y Rodríguez-Abuín, M. (2006). Acoso psicológico en el trabajo y psicopatología: un estudio con el LIPT-60 y el SCL-90-R. *Revista del Trabajo y de las Organizaciones*, 22(3), 397-412.

*González-Trijueque, D. y Graña, J. L. (2009). El acoso psicológico en el lugar de trabajo: prevalencia y análisis descriptivo en una muestra multiocupacional. *Psicothema*, 21(2), 288-293. <http://www.psicothema.com/psicothema.asp?id=3628>

Gracia, E., Martínez, I., Salanova, M. y Nogareda, C. (2007). El trabajo emocional concepto y prevención Instituto (Nota Técnica de Prevención N° 720). Madrid: Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo. Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales de España.

Gracia, F. J., Silla, I., Peiró, J. M., y Fortes-Ferreira, L. (2006). El estado del contrato psicológico y su relación con la salud psicológica de los empleados. *Psicothema*, 18(2), 256-262. www.psicothema.com

Graetz, B. (1991). Multidimensional properties of the General Health Questionnaire. *Social Psychiatry and Psychiatric Epidemiology*, 26, 132–138. <https://doi.org/10.1007/BF00782952>

Grandey, A. (2000). Emotion Regulation in the workplace. A new way to conceptualize emotional labor. *Journal of Occupational Health Psychology*, 5(1), 95-110. <https://doi.org/10.1037/1076-8998.5.1.95>

Grant, N., Wardle, J. y Steptoe, A. (2009). The relationship between life satisfaction and health behavior: a cross-cultural analysis of young adults. *International journal of behavioral medicine*, 16(3), 259-268. <https://doi.org/10.1007/s12529-009-9032-x>

Greenberg, J. (1987). A taxonomy of organizational justice theories. *Academy of Management Review*, 12(1), 9-22. <https://doi.org/10.2307/257990>

Greenhalgh, L. y Rosenblatt, Z. (1984). Job Insecurity: Toward Conceptual Clarity. *Academy of Management Review*, 9(3), 438-448. <https://doi.org/10.2307/258284>

Greenhaus, J. H. y Beutell, N. J. (1985). Sources of conflict between work and family roles. *The Academy of Management Review*, 10(1), 76-88. <https://doi.org/10.2307/258214>

Gruys, M. L. y Sackett, P. R. (2003). Investigating the dimensionality of counterproductive work behavior. *International Journal of Selection and Assessment*, 11(1), 30-42. <https://doi.org/10.1111/1468-2389.00224>

*Grzywacz, J. G. y Marks, N. F. (2000). Reconceptualizing the work–family interface: An ecological perspective on the correlates of positive and negative spillover between work and family. *Journal of Occupational Health Psychology*, 5(1), 111-126. <http://dx.doi.org/10.1037/1076-8998.5.1.111>

Guest, D. (1998). Is the psychological contract worth taking seriously? *Journal of Organizational Behavior*, 19, 649-664.

Guest, D., y Conway, N. (2002). *Employee motivation and the Psychological contract*. Londres: CIPD.

Guglielmi, D., Mazzetti, G., Villano, P., y Topa Cantisano, G. (2018). The impact of perceived effort–reward imbalance on workplace bullying: also a matter of organizational

identification. Psychol. Health Med, (23), 511–516.
<https://doi.org/10.1080/13548506.2017.1363396>

Gureje, O. (1991). Reliability and the factor structure of the Yoruba version of the 12-item General Health Questionnaire. *Acta Psychiatrica Scandinavica*, 84(2), 125–129.
<https://doi.org/10.1111/j.1600-0447.1991.tb03115.x>

Hall, E. J. (1993). Smiling, Deferring, and Flirting: Doing Gender by Giving “Good Service”. *Work and Occupations*, 20(4), 452-471.
<https://doi.org/10.1177/0730888493020004003>

Halpern, D. F. (2005). Psychology at the intersection of work and family: recommendations for employers, working families, and policy makers, *American Psychologist*, 60(5), 397-409.
<https://doi.org/10.1037/0003-066X.60.5.397>

Hansen, A. M., Hogh, A., Garde, A. H. y Persson, R. (2014). Workplace and sleep difficulties: A 2-year follow-up study. *International Archives of Occupational and Environmental Health*, 87(3), 285–294. <https://doi.org/10.1007/s00420-013-0860-2>.

Hanson, E. K. S., Schaufeli, W. S., Vrijkotte, T. G. M., Plomp, N. H. y Godaert, G. L. R. (2000). The validity and reliability of the Dutch Effort-Reward Imbalance questionnaire. *Journal of Occupational Health Psychology*, 5(1), 142-155. <https://doi.org/10.1037//1076-8998.5.1.142>

Hauge, L. J., Einarsen, S., Knardahl, S., Lau, B., Notelaers, G. y Skogstad, A. (2011). Leadership and role stressors as departmental level predictors of workplace bullying. *International Journal of Stress Management*, 18(4), 305–323. doi:10.1037/a0025396

Hauge, L. J., Skogstad, A. y Einarsen, S. (2007). Relationships between stressful work environments and bullying: Results of a large representative study. *Work & Stress*, 21(3), 220–242. <https://doi.org/10.1080/02678370701705810>

Hauge, L.J., Skogstad, A., y Einarsen, S. (2009). Individual and situational predictors of workplace bullying: Why do perpetrators engage in the bullying of others? *Work & Stress*, 23(4), 349-358. <https://doi.org/10.1080/02678370903395568>

Hauge, L.J., Skogstad, A. y Einarsen, S. (2010). The relative impact of workplace as a social stressor at work. *Scandinavian Journal of Psychology*, 51(5), 426-433. <https://doi.org/10.1111/j.1467-9450.2010.00813.x>

*Hay Group (2002). Gestión del Talento. <https://haydata.com>

Hayduk, L. A. (1996). *LISREL Issues, Debates and Strategies*. Johns Hopkins University Press.

Herrera, M. C., Herrera, A. y Expósito, F. (2014). Stop Harassment. Men’s reactions to victims’ confrontation. *The European Journal of Psychology Applied to Legal Context* 6(2), 45-52. <https://doi.org/10.1016/j.ejpal.2014.06.006>

Herscovis, M. S., Turner, N., Barling, J., Inness, M., LeBlanc, M. M., Arnold, K. A., Dupre, K. E. y Sivanathan, N. (2007). Predicting workplace aggression: A meta-analysis. *Journal of Applied Psychology*, 92(1), 228-238. <https://doi.org/doi:10.1037/0021-9010.92.1.228>

Hing, N. y Nuske, E. 2012. Responding to problem gamblers in the venue: Role conflict, role ambiguity, and challenges for hospitality staff. *Journal of Human Resources in Hospitality and Tourism*, 11(2), 146-164. <https://doi.org/10.1080/15332845.2012.648896>

Hirigoyen, M. F. (1999). *El acoso moral. El maltrato psicológico en la vida cotidiana*. Paidós.

Hirigoyen, M. F. (2001). El acoso moral en el trabajo. *Distinguir lo verdadero de lo falso*. Paidós.

Hobfoll, S. E. (2001). The influence of culture, community, and the nested-self in the stress process: advancing conservation of resources theory. *Applied Psychology*, 50(3), 337-421. <http://doi.org/10.1111/1464-0597.00062>

Hobfoll, S. E., Halbesleben, J., Neveu, J. P. y Westman, M. (2018). Conservation of resources in the organizational context: the reality of resources and their consequences. *Annual Review of Organizational Psychology and Organizational Behavior*, (5)1, 103-128. <https://doi.org/10.1146/annurev-orgpsych-032117-104640>

Hobfoll, S.E. y Shirom, A. (2001). Conservation of resources theory: applications to stress and management in the workplace. In R.T. Golembiewski (Ed.), *Handbook of Organizational Behavior*, (p.57-80). Marcel Dekker.

Hochschild, A. R. (1983). The managed heart. *The comercialitation of human feeling*. University of California Press.

Hoel, H. (1993): The question of union democracy in the Norwegian hotel and catering industry. Unpublished MSc thesis, University of Salford, United Kingdom

Hoel, H. y Cooper, C.L. (2000). *Destructive Conflict and Bullying at Work*. University of Manchester Institute of Science and Technology.

Hoel, H., Cooper, C. L. y Faragher, B. (2001). The experience of bullying in Great Britain: The impact of organizational status. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, (10), 443–466. <http://doi.org/10.1080/13594320143000780>

Hoel, H. y Einarsen, S. (2003). *Violence at work in hotels, catering and tourism*. Oficina Internacional del Trabajo.

Hoel, H., Glasø, L., Cooper, C. L. y Einarsen, S. (2010). Leadership styles as predictors of self-reported and observed workplace bullying. *British Journal of Management*, 21(2), 453–468. doi:10.1111/j.1467-8551.2009.00664.x

Hoel, H., Rayner, C. y Cooper, C. L. (1999). Workplace bullying. In C. Cooper, & I. Robertson (Eds.), *International Review of industrial and organizational psychology*. 14 (pp.195-230). Wiley.

Hoel, H., y Salin, D. (2011). Organisational causes of workplace bullying. En S, Einarsen., H. Hoel., D, Zapf. y C. L. Cooper (Eds.), *Workplace Bullying: Development in Theory, Research and Practice* (pp. 227-243). Taylor & Francis.

Hoel, H., Sheehan, M., Cooper, C. y Einarsen, S. (2011). Organisational effects of workplace bullying. In S, Einarsen., H, Hoel., D, Zapf. & C. L. Cooper (Eds.), *Bullying and harassment in the workplace: Developments in theory, research and practice* (pp. 129–147). Taylor & Francis.

Hoobler, J. M., Rospenda, K. M., Lemmon, G. y Rosa, J. A. (2010). A within-subject longitudinal study of the effects of positive job experiences and generalized workplace harassment on well-being. *Journal of Occupational Health Psychology*, 1(4), 434-451. <http://doi.org/10.1037/a0021000>

Hogh, A., Mikkelsen, E. G. y Hansen, A. M. (2011). Individual consequences of workplace bullying/mobbing. En S, Einarsen., H, Hoel., D, Zapf. y C. L. Cooper (Eds.), *Bullying and harassment in the workplace: Developments in theory, research and practice* (107-128). Taylor & Francis.

Hoyle, R. H. (1995). The Structural Equation Modeling approach: basic concepts and fundamental issues. En Hoyle, R. H. (Ed.), *Structural Equation Modeling: Concepts, Issues, and Applications* (pp. 1-15). Thousand Oaks.Sage Publications.

Hu, L. y Bentler, M. P. (1999). Cutoff Criteria for Fit Indexes in Covariance StructureAnalysis: Conventional Criteria Versus New Alternatives. *Structural Equation*

Huete, R., Brotons, M., y Sigüenza, M. (2016): La desigualdad entre mujeres y hombres en el sector hostelero español, *Estudios y perspectivas en turismo*, 25(1), 73-87. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=180743275005>

Huh, J., Delorme, D. y Reid, L. (2006). Efectos percibidos en tercera y actitudes de consumo sobre la prevención y prohibición de la publicidad DTC. *Diario de asuntos del consumidor*. 40, 90-91.

Humphrey, S. E., Nahrgang, J. D. y Morgeson, F. P. (2007). Integrating motivational, social, and contextual work design features: a meta-analytic summary and theoretical extension of the work design literature. *Journal of Applied Psychology*, 92(5), 1332-1353. <https://doi.org/10.1037/0021-9010.92.5.1332>

Hurrey, J., Murphy, L., Saliter, S.I. y Cooper, C. L. (1988). *Occupational stress. Issues and Developments in Research London*. Taylor & Francis.

Inmark Estudios y Estrategias. (2006). *El acoso sexual a las mujeres en el ámbito laboral: resumen de resultados*. Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales/Secretaría General de Políticas de Igualdad/Instituto de la Mujer.

Ineson, E. M., Yap, M. H. y Whiting, G. (2013). Sexual discrimination and harassment in the hospitality industry. *International Journal of Hospitality Management*, (35), 1-9. <http://dx.doi.org/10.1016/j.ijhm.2013.04.012>

Instituto de Estudios Turísticos (2010). Empleo en el sector Turístico. Informe anual 2010. <http://estadisticas.tourspain>.

Instituto Nacional de Estadística (INE) (2020) Nota de Prensa. *Cuenta Satélite del Turismo de España*.

Instituto Nacional de Estadística (INE) (2017) Nota de Prensa. *Cuenta Satélite del Turismo de España*. Base 2010 Serie 2010-2016. http://www.ine.es/prensa/cst_2016.pdf

Instituto Nacional de Estadística (INE) (2017). Encuesta de Población Activa (EPA).

Ironson, G. H. (1992). Job stress and health. En Cranny, C. J., Smith, P.C. y Stone, E. F. (Eds.), *Job Satisfaction*. Lexinton Books

Johns, N. y Menzel, P. J. (1999): "If you can't stand the heat!" Kitchen Violence and Culinary Art; *International Journal of Hospitality Management*, 18(2), 99-109. [https://doi.org/10.1016/S0278-4319\(99\)00013-4](https://doi.org/10.1016/S0278-4319(99)00013-4)

Jordan, P. J., Ashkanasy, N. M., Härtel, C. E. y Hooper, G. S. (2002). Workgroup emotional intelligence: Scale development and relationship to team process effectiveness and goal focus. *Human resource management review*, 12(2), 195-214. [https://doi.org/10.1016/S1053-4822\(2\)00046-3](https://doi.org/10.1016/S1053-4822(2)00046-3)

Judge, T. A., Weiss, H. M., Kammeyer-Mueller, J. D. y Hulin, C. L. (2017). Job attitudes, job satisfaction, and job affect: A century of continuity and of change. *Journal of Applied Psychology*, 102(3), 356-374. <https://doi.org/10.1037/apl0000181>

Jung, H. S. y Yoon, H. (2018). Improving frontline service employees' innovative behavior using conflict management in the hospitality industry: The mediating role of engagement. *Tourism & Management*, (69), 498-507. <https://doi.org/10.1016/j.tourman.2018.06.035>

Kant, L., Skogstad, A., Torsheim, T. y Einarsen, S. (2013). Beware the angry leader: Trait anger and trait anxiety as predictors of petty tyranny. *The Leadership Quarterly*, 24(1), 106-124. <https://doi.org/10.1016/j.leaqua.2012.08.005>

Kahale-Carrillo, D.T. (2015). Acoso laboral en España: Las diferencias con las actitudes arbitrarias del empresario. *Revista Internacional y Comparada de Relaciones Laborales y Derecho del empleo*, 3(3), 2-21.

Karasek, R. A (1979). Job Demands, Job Decision Latitude, and Mental Strain: Implications for Job Redesign. *Administrative Science Quarterly*, 24(2), 285-308. <https://doi.org/10.2307/2392498>

Karasek, R., Siegrist, J. y Theorell, T. (1998). *Joint statement on the relationship between the two theoretical models measuring stress at work: the demand-control model (DC) and the effort-reward imbalance model (ERI)*. <http://www.uni-duesseldorf.de/www/workstress/jointstatement.html>.

Kark, R., Shamir, B. y Chen, G. (2003). The two faces of transformational leadership: Empowerment and dependency. *Journal of Applied Psychology*, 88(2), 246–255. <http://dx.doi.org/10.1037/0021-9010.88.2.246>

Keashly, L. y Jagatic, K. (2000) *The nature, extent and impact of emotional abuse in the workplace: Results of a statewide survey*. Paper presented at the Academy of Management Conference, Toronto, Canada.

Kensbock, S., Janis B. J., Jennings G. y Patiar, A. (2015). Sexual harassment of women working as room attendants within 5-star hotels. *Gender Work & Organization*, 22(1), 36-50. <https://doi.org/10.1111/gwao.12064>

Kile, S. M. (1990). *Health endangering leadership. An exploratory study*. Universitetet i Bergen.

Kihç, C., Rezaki, M., Rezaki, B., Kaplan, I., Özgen, G., Sagduyu, A. y Ozturk, M.O. (1997). General Health Questionnaire (GHQ12 and GHQ28): Psychometric properties and factor structure of the scales in a Turkish primary care sample. *Social Psychiatry and Psychiatric Epidemiology*, 32(6), 327-33. <https://doi.org/10.1007/BF00805437>

Kinnunen, U., Mauno, S., Nätti, J. y Happonen, M. (2000). Organizational antecedents and outcomes of job insecurity: a longitudinal study in three organizations in Finland. *Journal of Organizational Behavior*, 21(4), 443–459. [https://doi.org/10.1002/\(SICI\)1099-1379\(200006\)21:4<443::AID-JOB24>3.0.CO;2-N](https://doi.org/10.1002/(SICI)1099-1379(200006)21:4<443::AID-JOB24>3.0.CO;2-N)

Kivimäki, M.; Elovainio, M. y Vahtera, J. (2000). Workplace bullying and sickness absence in hospital staff. *Occupational and Environmental Medicine*, 57(10), 656-660. <https://doi.org/10.1136/oem.57.10.656>

Kleinbaum, D. G., Kupper, L. L. y Muller, K. E. (1988). *Applied regression analysis and other multivariate methods*. PWS-KENT Publishing Company.

Kniffin, K. M., Wansink, B., Giskevicius, V. y Wilson, D. S. (2014). Beauty is in the in-group of the beholder: Intergroup differences in the perceived attractiveness of leaders. *The Leadership Quarterly*, 25(6), 1143-1153. <https://doi.org/10.1016/j.leaqua.2014.09.001>

Knox, A. (2010). ‘Lost in translation’: an analysis of temporary work agency employment in hotels. *Work, Employment and Society*, 24(3), 449-467. <https://doi.org/10.1177/0950017010371652>

Knorz, C. y Zapf, D. (1996). Mobbing– eine extreme Form sozialer Stressoren am Arbeitsplatz (Mobbing: An extreme form of social stressor at work). *Zeitschrift für Arbeits- und Organisationspsychologie*, 40(1), 12–21. <https://psycnet.apa.org/record/1996-02172-002>

Kompier, M. (2003). Job design and well-being. En M. J. Schabracq, M. J; Winnubst, J. A. M y Cooper, C. L. (Eds.), *The handbook of work and health psychology* (pp. 429-454). John Wiley & Sons. <https://doi.org/10.1002/0470013400.ch20>

Kossek, E. E. y Oseki, C. (1998). Work-family conflict, policies, and the job-life satisfaction relationship: a review and directions for organizational behavior-human resources research. *Journal of Applied Psychology*, 83(2), 139-149. <https://doi.org/10.1037/0021-9010.83.2.139>

Kuoppala, J., Lamminpää, A., Liira, J. y Vainio, H. (2008). Leadership, job well-being, and health effects: A systematic review and a meta-analysis. *Journal of Occupational and Environmental Medicine*, (50), 904–915. <https://doi.org/10.1097/JOM.0b013e31817e918d>

Kusluvan, S. y Kusluvan Z. (2000). Perceptions and attitudes of undergraduate tourism students towards working in the tourism industry in Turkey. *Tourism Management*, 21(3), 251-269. [https://doi.org/10.1016/S0261-5177\(99\)00057-6](https://doi.org/10.1016/S0261-5177(99)00057-6)

Langhout, R. D., Bergman, M. E., Cortina, L. M., Fitzgerald, L. F., Drasgow, F. y Williams, J. H. (2005). Sexual harassment severity: Assessing situational and personal determinants and outcomes. *Journal of Applied Social Psychology*, 35(5) 975- 1007. <https://doi.org/10.1111/j.1559-1816.2005.tb02156.x>

*Laschinger, H. K. S. y Fida, R. (2014). A time-lagged analysis of the effect of authentic leadership on workplace bullying, burnout, and occupational turnover intentions. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 23(5), 739-753. <https://doi.org/10.1080/1359432X.2013.804646>

Laschinger, H. K. S, Finegan, J. y Wilk, P. (2011). Situational and dispositional influences on nurses' workplace wellbeing: The role of empowering unit leadership. *Nursing Research*, 60(2), 124-131.

Laxman, L., Hishamuddin, M. S., Mohamed Saat, P. M. y Heng, L. H. (2003). *A Study on Sexual Harassment in Small & Medium Enterprises of Malaysia*. ILO. <http://eprints.utm.my/2682/1/71875.pdf>

Lazarus, R. S. (1991). Progress on a cognitive– motivational–relational theory of emotion. *American Psychologist*, 46(8), 819-834. <https://doi.org/10.1037//0003-066x.46.8.819>

Lazarus, R. S. (1999). *Stress and emotion: A new synthesis*. Springer.

Lazarus, R. S. y Cohen-Charash, Y. (2001). Discrete emotions in organizational life. In R. L. Payne & G. L. Cooper (Eds.), *Emotions at work: Theory, research and applications for management* (pp. 45-81). John Wiley & Son.

*Leal, A., Alfaro de Prado, A., Rodríguez, L. y Roman, M. (1999). *El Factor Humano en las Relaciones Laborales*. Editorial Pirámide.

Lee, D. (2000). An analysis of workplace bullying in the UK. *Personnel Review*, 29(5), 593-608. <https://doi.org/10.1108/00483480010296410>

Lee, P. T. y Krause, N. (2002): The impact of a worker health study on working conditions. *Journal of Public Health Policy*, 23(3), 268-285. <https://doi.org/10.2307/3343224>

Lee, L. y Madera, J. M. (2019), "Faking it or feeling it: The emotional displays of surface and deep acting on stress and engagement", *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 31(4), 1744-1762. <https://doi.org/10.1108/IJCHM-05-2018-0405>

**Leymann, H. (1990). Mobbing and psychological terror at workplaces. *Violence and Victims*, 5(2), 119-126.

Leymann, H. (1992). *From bullying to exclusion from working life*. Publica.

*Leymann H. (1989). Presentation of the Leymann Inventory for Psychological Terrorization. *Violen inom Praktikertjänst*,

*Leymann, H. (1996). The content and development of mobbing at work. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 5(2), 165-184. <https://doi.org/10.1080/13594329608414853>

Leymann, H. y Gustafsson, A. (1996). Mobbing at work and the development of post-traumatic stress disorders. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 5(2), 251-275. <http://dx.doi.org/10.1080/13594329608414858>

Lewin, K., Lippitt, R. y White, R. K. (1939). Patterns of aggressive behavior in experimentally created social climates. *Journal of Social Psychology*, (10), 271–301. <https://doi.org/10.1080/00224545.1939.9713366>

Lewis, S. E. y Oxford J. (2005). Women's experiences of workplace bullying: Changes in social relationships. *Journal of Community & Applied Social Psychology*, 15(1), 29-47. <https://doi.org/10.1002/casp.807>

*Lian, H., Ferris, D. L. y Brown, D. J. (2012). Does taking the good with the bad make things worse? How abusive supervision and leader-member exchange interact to impact need satisfaction and organizational deviance. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 117(1), 41-52. <http://doi.org/10.1016/j.obhdp.2011.10.003>

Liao, H. y Rupp, D. E. (2005). The Impact of Justice Climate and Justice Orientation on Work Outcomes: A Cross-Level Multifoci Framework. *Journal of Applied Psychology*, 90(2), 242-256. <https://doi.org/10.1037/0021-9010.90.2.242>

Little, L., Gooty, J. y Williams, M. (2016). The role of leader emotion management in leader-member exchange and follower Outcomes. *The Leadership Quarterly* 27(1) 85-97. <https://doi.org/10.1016/j.leaqua.2015.08.007>

Locke, E. A. (1976). The nature and causes of job satisfaction. In Dunnette, M. D. (Ed.) *Handbook of industrial and organizational psychology* (pp 1297-1343). Rand McNally.

*López, C. E. (1999). *Evaluación de la percepción ambiental, la satisfacción laboral y el desgaste emocional del personal de un centro de atención a la salud*. Tesis de Maestría. Facultad de Psicología. UNAM.

López, M. A. y Vázquez, P. (2003). Mobbing. *Como prevenir, identificar y solucionar el acoso psicológico en el trabajo*. Pirámide.

López-Aráujo, B., Segovia, A. O. y Peiró, J. M. (2007). El papel modulador de la implicación con el trabajo en la relación entre el estrés y la satisfacción laboral. *Psicothema*, 19(1), 81-87. <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=72719112>

López-Cabarcos, M. Á., Rodríguez, P. V. y Montes-Piñero, C. (2010). Mobbing: Antecedentes psicosociales y consecuencias sobre la satisfacción laboral. *Revista Latinoamericana de Psicología*, 42(2), 215-224. <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=80515381004>

López-Cabarcos, M. Á., Vázquez-Rodríguez, P. y Picón, E. (2008). Un estudio empírico sobre las características distintivas de las víctimas de mobbing. *Revista mexicana de Psicología*, 25(2), 223-235. <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=243016308003>

Luna, M. (2003). *Acoso psicológico en el Trabajo (mobbing)*. GPS.

Lutgen-Sandvik, P. y Davenport Sypher, B. (2009). *Destructive organizational communications: Processes, consequences and constructive Ways of organizing*. Routledge.

Lloret-Segura, S., Ferreres-Traver, A., Hernández-Baeza, A. y Tomás-Marco, I. (2014). El análisis factorial exploratorio de los ítems: una guía práctica, revisada y actualizada. *Anales de Psicología*, 30(3), 1151-1169. <http://dx.doi.org/10.6018/analesps.30.3.199361>

Macías-Robles M. D., Fernández López J. A., Hernández Mejía R, Cueto Espinar A, Rancano I, Siegrist J (2003). Evaluación del estrés laboral en trabajadores de un hospital público español. Estudio de las propiedades psicométricas de la versión española del modelo Desequilibrio Esfuerzo-Recompensa... *Medicina Clínica*, 120(17), 652-657. <https://doi.org/10.1157/13047317>

Madera, J. M. (2018). What's in it for me? Perspective taking as an intervention for improving attitudes toward diversity management. *Cornell Hospitality Quarterly*, 59(2), 100-111. <https://doi.org/10.1177/1938965517730319>

Madera, J. M., Lee, L. y Dawson, M. (2019). Sexual harassment and sexual assault training: Consider the Industry. *Industrial and Organizational Psychology* 12(01) 96-99. <https://doi.org/10.1017/iop.2019.17>

Madrigal, E. y Calderón, J. (2015) Conceptualización médico legal del acoso laboral. *Medicina Legal Costa Rica*, 32(2) 64-73. http://www.scielo.sa.cr/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1409-00152015000200008&lng=en&tlng=es.

MacKinnon, C. A. (1979). *Sexual Harassment of Working Women: A Case of Sex Discrimination*. New Haven: Yale University Press.

Manassero, M.A., García-Buades, E., Ramis, C., Torrens, G. y Genovard, A. (2007). Trabajo emocional, síndrome de estar quemado por el trabajo (SQT) y engagement en el sector turístico. En P.R. Gil-Monte y B. Moreno (Coord.), *El síndrome de quemarse por el trabajo (burnout): grupos ocupacionales de riesgo* (pp245-260). Pirámide.

Mansfield, P. K., Koch, P. B., Henderson, J., Vicary, J. R., Cohn, M. y Young, E. W. (1991) The job climate for women in traditionally male blue-collar occupations. *Sex Roles*, (25), 63–79. <https://doi.org/10.1007/BF00289317>

Martín-Daza, F., Pérez-Bilbao, J. y López, A. (1998). NTP 476. *El hostigamiento psicológico en el trabajo: mobbing*. Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo.

Martínez, D. (2001). Evolución del concepto de trabajo emocional: dimensiones, antecedentes y consecuencias. Una revisión teórica. *Revista de psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 17(2), 131-153. <https://journals.copmadrid.org/jwop/files/77076.pdf>

Martínez, J. A. y Martínez-Caro, L. (2009). La validez discriminante como criterio de evaluación de escalas: ¿teoría o estadística? Discriminant validity as a criterion for assessing scales: theory or statistics?. *Universitas Psychologica*, 8(1), 27-36. <https://www.researchgate.net/publication/49292152>

*Maslach, C. y Jackson, S. E. (1981). The measurement of experienced burnout. *Journal of Occupational Behavior*. 2(2), 99-113. <https://doi.org/10.1002/job.4030020205>

Matthiesen, S. B y Einarsen, S. (2004). Psychiatric distress and symptoms of PTSD among victims of Harassing at work. *British Journal of Guidance & Counselling*, 32(3) 335–356. <https://doi.org/10.1080/03069880410001723558>

Matthiesen, S. B y Einarsen, S. (2007). Perpetrators and targets of harassing at work: Role stress and individual differences. *Violence and Victims*, 22(6), 735–753 <https://doi.org/10.1891/088667007782793174>

*Mathisen, G.E., Einarsen, S. y Mykletun, R. (2008). The occurrences and correlates of bullying and harassment in the restaurant sector. *Scandinavian Journal of Psychology*, 49(1), 59-68. <https://doi.org/10.1111/j.1467-9450.2007.00602.x>

Mathisen, G. E, Einarsen, S. y Mykletun, R. (2011) The relationship between supervisor personality, supervisors' perceived stress and workplace bullying. *Journal of Business Ethics*, 99(4), 637–51. <https://doi.org/10.1007/s10551-010-0674-z>

Matud, M. P., Ibáñez, I., Bethencourt, J. M., Marrero, R. y Carballeira, M. (2003). Structural gender differences in perceived social support. *Personality and Individual Differences* 35(8), 1929-1929. [https://doi.org/10.1016/S0191-8869\(03\)00041-2](https://doi.org/10.1016/S0191-8869(03)00041-2)

Matud, M. P., Velasco, T., Sánchez, L., del Pino, M: J. y Voltes, D. (2013). Acoso Laboral en Mujeres y Hombres: Un estudio en la población española. *Salud de los trabajadores*, 21(1), 19-30. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=375839306003>

McDonald, P. (2012). Workplace sexual harassment 30 years on: A review of the literature. *International Journal of Management Reviews* 14(1),1-17. <https://doi.org/10.1111/j.1468-2370.2011.00300.x>

- McFarlin, D. B. y Sweeney, P. D. (1992). Distributive and procedural justice as predictors of satisfaction with personal and organizational outcomes. *Academy of Management Journal*, 35(3), 626-637. <http://dx.doi.org/10.2307/256489>
- McGolgan, A. (2004, June). *Report on Sexual Harassment in the Workplace in EU Member States*. The Irish Presidency of the European Union in association with Farrell Grant Sparks Consulting. Dublin: Department of Justice, Equality and Law Reform.
- Mc Guckin, C., Lewis, C. A., Shevlin, M. y Prentice, G. R. (2013). Experiences of workplace bullying among 'non-traditional' students: Cause for concern for both business and education?, *Psychology, Society, & Education*, 5(2), 103-124. <https://doi.org/10.25115/psy.e.v5i2.499>
- Medina, F. y Galván, M. (2007). *Imputación de datos: teoría y práctica*. Cepal.
- *Meliá, J. L. y Peiró, J. M. (1989). El Cuestionario de satisfacción S10/12: Estructura Factorial, Fiabilidad y Validez. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 4(11), 179-187. https://www.uv.es/~meliajl/Research/Art_Satisf/ArtS21_26.PDF
- Meloury, J. y Signal, T. (2014). When the plate is full: aggression among chefs. *International Journal of Hospitality Management*, (41), 97-103. <https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2014.05.006>
- Meseguer, M., Sánchez, M., Navarro, M. y Izquierdo, M. (2008). Workplace Mobbing and Effects on Workers' Health. *The Spanish Journal of Psychology*, 11(1), 219-227. <https://doi.org/10.1017/S1138741600004261>
- Miles, R. H. (1976). A comparison of the relative impacts of role perceptions of ambiguity and conflict by role. *Academy of Management Journal*, 19(1), 25-35. <https://doi.org/10.5465/255445>
- Miles, D. E., Borman, W. C., Spector, P. E. y Fox, S. (2002). Building an integrative model of extra role work behaviors: A comparison of counterproductive work behavior with organizational citizenship behavior. *International Journal of Selection and Assessment*, 10(1/2), 51-57. <https://doi.org/10.1111/1468-2389.00193>
- Mikkelsen, E. G. y Einarsen, S. (2001) Harassing in Danish worklife: Prevalence and health correlates. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 10(4), 393-414. <https://dx.doi.org/10.1080/13594320143000816>
- Mikkelsen, E. G. y Einarsen, S. (2002). Basic assumptions and symptoms of posttraumatic stress among victims of Harassing at work. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 11(1), 87-111. <https://doi.org/10.1080/13594320143000861>
- Mladinic, A. e Isla, P. (2002) Justicia Organizacional Entendiendo la equidad en las organizaciones. *Psykhé*, 11(2), 171-179.
- Moira, J., Zapf, D., Winefield, H. y Sarris, A. (2012). Bullying Allegations from the Accused Bully's Perspective. *British Journal of Management*. 23(4), 489-501. <https://doi.org/10.1111/j.1467-8551.2011.00778.x>
- Mohan, N. y Sivaraman, A. (2017). A Study on Occupational Stress among Railway Employees with Special Reference to Thrissur Railway Station. *Ira International Journal of Management & Social Science*. 8(1), 53-61. <https://doi.org/10.21013/jmss.v8.n1.p6>
- Molero, M. M., Pérez Fuertes, M. C. y Gázquez J. J. (2016) Acoso Laboral entre personal de enfermería. *Enfermería Universitaria*, 13(2), 114-123. <https://doi.org/10.1016/j.reu.2016.03.001>
- *Moliner, C., Martínez-Tur, V., Peiró, J. M. y Ramos, J. (2005). Linking organizational justice to burnout: Are men and women different? *Psychologic Reports*, 96(1), 805-816. <https://doi.org/10.2466/pr0.96.3.805-816>

- Moncada, S., Utzet, M., Molinero, E., Llorens, C., Moreno, N., Galtés, A. y Navarro, A. (2014). The Copenhagen psychosocial questionnaire II (COPSOQ II) in Spain-A tool for psychosocial risk assessment at the workplace. *American Journal of Industrial Medicine*, (57), 97-107. <https://doi.org/10.1002/ajim.22238>
- Montenegro, G. O. (2007). La relación existente entre el conflicto trabajo-familia y el estrés individual en dos organizaciones colombianas. *Cuadernos de administración*, 20(34), 139-160. <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=20503407>
- Morales, M. A. (2016). Aproximación al Acoso Laboral desde la Legislación comparada. *Boletín de Derecho Comparado*, 49(147), 71-98. <https://doi.org/10.22201/ijj.24484873e.2016.147.10640>
- Morales, V. (2015). Falta de previsión respecto al acoso sexual y moral de la trabajadora: necesidad de cambios en el marco legal dominicano. *Revista de Ciencias Jurídicas*, 3(3), 18-34. <http://hdl.handle.net/20.500.12060/1567>
- Morata-Ramírez, M. A., Holgado-Tello, F., Barbero-García, I. y Méndez, G. (2015). Análisis factorial confirmatorio: recomendaciones sobre mínimos cuadrados no ponderados en función del error Tipo I de Ji-Cuadrado y RMSEA. *Acción Psicológica*, 12(1), 79-90. <https://dx.doi.org/doi.org/10.5944/ap.12.1.14362>
- Moreno-Jiménez, B. (2011). Factores y riesgos laborales psicosociales: conceptualización, historia y cambios actuales. *Medicina y Seguridad del trabajo*, 57, 4-19. <https://doi.org/10.4321/s0465-546x2011000500002>
- Moreno-Jiménez, B. (2017). Estrés Laboral y Burnout. En A. L. García-Izquierdo (Ed.), *Ergonomía y Psicosociología Aplicada a la Prevención de Riesgos Laborales* (pp. 517-544). Ediciones de la Universidad de Oviedo.
- Moreno-Jiménez, B. y Báez, C. (2010). Factores y riesgos psicosociales, formas, consecuencias, medidas y buenas prácticas. UAM.
- Moreno-Jiménez, B., Gálvez, M. H., Rodríguez, R. y Garrosa, E. H. (2010). Emociones y Salud en el Trabajo: Análisis del constructo “trabajo emocional” y propuesta de evaluación. *Revista Latinoamericana de Psicología*, 42(1), 63-73.
- Moreno-Jiménez, B. y Rodríguez-Muñoz, A. (2006). Introducción del número monográfico sobre acoso psicológico en el trabajo: una perspectiva general. *Journal of Work and Organizational Psychology* 22(3), 245-249. <https://journals.copmadrid.org/jwop/files/102211.pdf>
- Moreno-Jiménez, B., Rodríguez-Muñoz, A., Gamarra, M. y Herrero, M. (2007). Assessing Workplace Bullying: Spanish Validation of a Reduced Version of the Negative Acts Questionnaire. *The Spanish Journal of Psychology*, 10(2), 449-457. <https://doi.org/10.1017/S1138741600006715>
- Moreno-Jiménez, B., Rodríguez-Muñoz, A., Garrosa, E. y Morante, M. E. (2004a). Acoso psicológico en el trabajo: una aproximación organizacional. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 20(3), 277-289. <https://journals.copmadrid.org/jwop/files/95332.pdf>
- *Moreno-Jiménez, B., Rodríguez-Muñoz, A., Morante, M.^a E. y Rodríguez, R. (2004b). The relevance of organizational factors on the occurrence of mobbing. *Psychology & Health*, 19 (supplement), 118.
- *Moreno-Jiménez, B., Rodríguez-Muñoz, A., Garrosa, E. y Morante, M. E. (2005). Antecedentes organizacionales del acoso psicológico en el trabajo: un estudio exploratorio, 17(4), 627-632. <https://www.psicothema.com/pdf/3156.pdf>
- *Moreno-Jiménez, B., Rodríguez-Muñoz, A., Salin, D. y Morante, M. E. (2008). Workplace bullying in southern Europe: Prevalence, forms and risk groups in a Spanish sample. *International Journal of Organisational Behaviour*, 13(2), 95-109.

*Moreno-Jiménez, B., Sanz-Vergel, A. I., Rodríguez-Muñoz, A. y Geurts, S. (2009). Propiedades psicométricas de la versión española de la escala de interacción vida laboralpersonal SWING. *Psicothema*, 21(2), 331-337. <https://www.researchgate.net/publication/2829031>

Morgeson, F. P. y Humphrey, S. E. (2006). The Work Design Questionnaire (WDQ): developing and validating a comprehensive measure for assessing job design and the nature of work. *Journal of Applied Psychology*, 91(6), 1321-1339. <https://doi.org/10.1002/ajim.22238>

Morgeson, F. P., Garza, A. S. y Campion, M. A. (2012). Work design. En I. Weiner, N. W. Schmitt, & S. Highhouse (Eds.), *Handbook of Psychology*, Volume 12: *Industrial and Organizational Psychology* (pp. 525-559). Hoboken. John Wiley & Sons.

*Moorman, R. H. (1991). Relationship between organizational justice and organizational citizenship behaviors: Do fairness perceptions influence employee citizenship? *Journal of Applied Psychology*, 76(6), 845-855. <https://doi.org/10.1037/0021-9010.76.6.845>

Morris, J. A. y Feldman, D. C. (1996). The dimensions, antecedents, and consequences of emotional labor. *Academy of Management Review*, 21(4), 986-1010. <https://doi.org/10.2307/259161>

Morris, J. A. y Feldman, D. C. (1997). Managing emotions in the workplace. *Journal of Managerial Issues*, 9(3), 257-274. <http://www.jstor.org/stable/40604147>

Moura, D., Orgambidez-Ramos, A. y Goncalves, G. (2014). Role stress and work engagement as antecedents of job satisfaction: Results from Portugal. *Europe's Journal of Psychology*, 10(2), 291-300. <http://dx.doi.org/10.5964/ejop.v10i2.714>

Mundbjerg, T.L., Hogh, A. y Hasen, A.M., (2016). Long-term consequences of workplace harassing on sickness absence. *Labour Economics*, (43), 129-150. <https://doi.org/10.1016/j.labeco.2016.06.008>

*Netemeyer, R. G., Boles, J. S. y McMurrian, R. (1996). Development and validation of work-family conflict and family-work conflict scales. *Journal of Applied Psychology*, 81(4), 400-410. <http://dx.doi.org/10.1037/0021-9010.81.4.400>

Neuman, J. H. y Baron, R. A. (1998). Workplace violence and workplace aggression: Evidence concerning specific forms, potential causes, and preferred targets. *Journal of Management*, 24(3), 391-419. <https://doi.org/10.1177/014920639802400305>

Neuman, J. H. y Baron, R. A. (2003). Social antecedents of bullying: A social interactionist perspective, in Einarsen, H. Hoel, D. Zapf, and C. L. Cooper (Eds). *Bullying and Emotional Abuse in the Workplace: International Perspectives in Research and Practice*, (185-202). Taylor & Francis.

Niedl, K. (1996). Mobbing and well-being: Economic and personnel development implications. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 5(2), 239-249. <https://doi.org/10.1080/13594329608414857>

Niedhammer, I., David, S. y Degioanni, S. (2006). Association between workplace bullying and depressive symptoms in the French working population. *Journal of Psychosomatic Research*, 61(2), 251-259. <https://doi.org/10.1016/j.jpsychores.2006.03.051>

*Niehoff, B. P. y Moorman, R. H. (1993). Justice as a mediator of the relationship between methods of monitoring and organizational citizenship behavior. *Academy of Management Journal*, 36(3), 527-556. <https://doi.org/10.2307/256591>

Nielsen, M. B. y Einarsen, S. (2012) Outcomes of exposure to workplace bullying. A meta-analytic review. *Work & Stress*, 26(4) 309-332. <https://doi.org/10.1080/02678373.2012.734709>.

*Nielsen, M. B. (2013). Bullying in work groups: The impact of leadership. *Scandinavian Journal of Psychology*, 54(2), 127-136. <https://doi.org/10.1111/sjop.12011>

Nielsen, M. B., Tangen, T., Idsoe, T., Matthiesen, S. B. y Magerøy, N. (2015). Post-traumatic stress disorder as a consequence of bullying at work and at school. A literature review and meta-analysis. *Aggression and violent behavior*, (21), 17-24, <https://doi.org/10.1016/j.avb.2015.01.001>

Noor, N. M. (2003). Work-and family-related variables, work-family conflict and women's well-being: some observations. *Community, Work and Family*, 6(3), 297-319. <https://doi.org/10.1080/1366880032000143474>

Notelaers, G., Einarsen, S., De Witte, H. y Vermunt J. K (2006) Measuring exposure to bullying at work: the validity and advantages of the latent class cluster approach. *Work Stress* 20(4), 289–302.

*Notelaers, G., y Einarsen, S. (2008). (Junio) *The construction and validation of the Short - Negative Acts Questionnaire*. Comunicacion en el 6th International Conference on Workplace Bullying. Montreal. Canadá.

Notelaers, G., Törnroos, M. y Salin, D. (2019). Effort-Reward Imbalance: A Risk Factor for Exposure to Workplace Bullying. *Frontiers in psychology*, (10), 386-39,1 <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2019.00386>

Nunnally, J. C. (1978). *Psychometric theory* (2nd Ed.). McGraw-Hill.

Nunnally, J. y Bernstein, I. (1994). *Psychological theory* (3rd Ed). McGraw-Hill.

Nyberg, A., Holmberg, I., Bernin, P., Alderling, M., Akerblom, S., Widderszal-Bazyl, M., Magrin, M; Hasselhorn, H., Milczarek, M., D'Angelo, G., Denk, M., Westerlund, H., Theorell, T. (2011). Destructive managerial leadership and psychological well-being among employees in Swedish, Polish, and Italian hotels. *Work*, 39(3), 267–281 <http://dx.doi.org/10.3233/WOR-2011-1175>

O'Hare, E. y O'Donohue, W. (1998). Sexual harassment: Identifying risk factors. *Archives of Sexual Behavior*, 27(6), 561-576. <https://doi.org/10.1023/A:1018769016832>

Olarte, E. S. (2005). Acoso moral y enfermedades psicolaborales: un riesgo laboral calificable de accidente de trabajo. Progreso y dificultades. *Temas laborales: Revista andaluza de trabajo y bienestar social*, (80), 65-94. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=1342020>

Omar, A., Vaamonde, J. D. y Delgado, H. U. (2012). Comportamientos contraproducentes en el trabajo: diseño y validación de una escala. *Diversitas: Perspectivas en Psicología*, 8(2), 249-265. <https://doi.org/10.15332/s1794-9998.2012.0002.04>

O'Moore, M., Seigne, E., McGuire, L. y Smith, M. (1998). Victims of bullying at work in Ireland. *Journal of Occupational Health and Safety-Australia and New Zealand*, 14(6), 569-574. <https://doi.org/10.1080/03033910.1998.10558195>

O'Neill, J. W. (2012). Face Time in the Hotel Industry: An Exploration of What it is and why it Happens, *Journal of Hospitality & Tourism Research*, 36(4), pp. 478-494. <http://dx.doi.org/10.2753/PSS0885-3134280306>

O'Neill, J. W. y Davis, K. (2011). Work stress and well-being in the hotel industry. *International journal of hospitality management*, 30(2), 385-390. <https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2010.07.007>

Onsøyen, L. E., Mykletun, R. J. y Steiro, T. J. (2009). Silenced and invisible: The work experience of room-attendants in Norwegian hotels. *Scandinavian Journal of Hospitality and Tourism*, 9(1), 81-102. <https://doi.org/10.1080/15022250902761462>

Onyemah, V. (2008). Role Ambiguity, Role Conflict, and Performance: Empirical Evidence of an Inverted-U Relationship, *Journal of Personal Selling & Sales Management*, 28(3), 299-313. <http://doi.org/10.2753/PSS0885-3134280306>

Ogliastri, E. (2007). Colombia: The Human Relations Side of Enterprise. In J. S. Chhokar, F. C. Brodbeck, & R. J. House (Eds.). *Culture and Leadership Across the World. The GLOBE Book of In-Depth Studies of 25 Societies* (pp. 689-722). Psychology Press.

Orgambídez-Ramos, A., Borrego-Alés, Y. y Mendoza-Sierra, M. I. (2014). Role stress and work engagement as antecedents of job satisfaction in Spanish workers. *Journal of Industrial Engineering and Management*, 7(1), 360-372. <http://dx.doi.org/10.3926/jiem.992>

Orgambídez-Ramos, A., Pérez-Moreno, P. J., Borrego-Alés, Y. (2015). Estrés de rol y satisfacción laboral: examinando el papel mediador del engagement en el trabajo. *Journal of Work and Organizational Psychology* 31(2), 69-77. <http://dx.doi.org/10.1016/j.rpto.2015.04.001>

Organización Internacional de Trabajo (OIT) (2010). *Lista de enfermedades profesionales (revisada en 2010). Identificación y reconocimiento de las enfermedades profesionales: Criterios para incluir enfermedades en la lista de enfermedades profesionales de la OIT*. Ginebra. Oficina Internacional de Trabajo.

Organización Mundial de la Salud (1948). World Health Organization Constitution. En Basic Documents. Author <https://www.who.int/about/who-we-are/constitution>

Orozco, C. S., Vargas, J. D. P., Carvajal, O. I. G. y Torres, B. E. M. (2020). Bienestar psicológico, estrés y factores psicosociales en trabajadores de instituciones gubernamentales de Jalisco-México. *Revista de ciencias sociales*, 26(1), 25-30.

Ortiz, S., Navarro, C., García, E., Ramis C. y Manassero, M. A. (2012). Validación de la versión española de la Escala de Trabajo Emocional de Frankfurt. *Psicothema*, 24(2), 337-342. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2306-91552016000100009&lng=es&tlng=es.

Osca, A. (2012). Estrés laboral: modelos explicativos, nuevos riesgos psicosociales y consecuencias. En A. Osca (Ed.), *Psicología de las organizaciones* (pp. 237–265). UNED y Sanz de Torres.

Osca, A., González- Camino, G., y Peiró, J. M^a. (2003). Estrés de rol y su influencia sobre el bienestar físico y psíquico en soldados profesionales. *Psicothema*, 15(1), 54-57. www.psicothema.com/psicothema.asp?id=1022

Ovejero, A. (2006). El mobbing o acoso psicológico en el trabajo: Una perspectiva psicosocial. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 22(1), 101-121. <https://journals.copmadrid.org/jwop/art/1f50893f80d6830d62765ffad7721742>

*Pando, M., Beltrán, C., Serrano, L., Chávez, S. y Estrada, J. G. (2006). Validez y confiabilidad del inventario de violencia y acoso psicológico en el trabajo (Ivapt-Pando). *Enseñanza e investigación en Psicología*, 11(2), 319-332. <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=29211208>

Park, J. H. y Ono, M. (2016). Effects of workplace bullying on work Engagement and health: The mediating role of job insecurity. *The International Journal of Human Resource Management*, 28(22), 1-24. <https://doi.org/10.1080/09585192.2016.1155164>

Patah, M.O.R.A., Abdullah, R., Naba, M.M., Zahari, M.S.M. y Radzi, S. M. (2010). Workplace bullying experiences, emotional dissonance and subsequent intentions to pursue a career in the hospitality industry. *Journal of Global Business and Economics*. 1(1), 15-26.

*Patlán-Pérez, J. (2019). Efecto de los riesgos psicosociales en la satisfacción laboral y los trastornos psicosomáticos en trabajadores del sector público. *RECAI Revista de Estudios en Contaduría, Administración e Informática*, 8(21), 20-47. <https://recai.uaemex.mx>

Patlán-Pérez, J., Martínez, E. y Hernández, R. (2012). El clima y la justicia organizacional y su efecto en la satisfacción laboral. *Revista Internacional Administración & Finanzas*, 5(5), 1-19. <https://ssrn.com/abstract=2094718>

Peiró, J. M. (1999). *Desencadenantes del estrés laboral*. Pirámide

Peiró, J. M., González-Romá, V., Bravo, M. J. y Zurriaga, R. (1995). La medida de la satisfacción laboral. *Ansiedad y Estrés*, 1(2-3), 231-253.

Peiro, J. M., Melia, J. L. y Gonzalez, V. (1985): *La incidencia del conflicto y la ambigüedad de rol sobre la propensión al abandono y la satisfacción laboral*. Actas del II Congreso Nacional de Psicología del Trabajo. Barcelona.

Peiró, J., Yeves, J. y Llorente, L. (2013). El análisis de los riesgos psicosociales en el trabajo: investigación y práctica profesional en España. En Observatorio de Riesgos Psicosociales. <https://bit.ly/3d8KPBD>

*Pejtersen, J., Kristensen, T., Borg, V. y Bjorner, J. (2010). The second version of the Copenhagen Psychosocial Questionnaire. *Scandinavian Journal of Public Health*, 38(3), 8-24. <http://doi.org/10.1177/1403494809349858>

Pérez, M. A. (2017). El Acoso en el ámbito de las relaciones laborales. *Actualidad Jurídica Iberoamericana*, 6(1), 196-209. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6491679>

Pérez, R. y Rodríguez, C. (2016). Una propuesta de intervención corresponsable sobre el acoso sexual laboral. [A proposal for co-responsible intervention regarding sexual harassment at work] *Cuadernos de Relaciones Laborales*, 34(1), 107-127. https://doi.org/10.5209/rev_CRLA.2016.v34.n1.52008.

Pérez-Bilbao, J., Nogareda, C., Martín-Daza, F. y Sancho, T. (2001). *Mobbing, violencia física y acoso sexual*. Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo.

Pérez-Fuentes, M. C., Molero, M. M., Martos, Á., y Gázquez, J. J. (2018). New Burnout Evaluation Model Based on the Brief Burnout Questionnaire: Psychometric Properties for Nursing. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 15(12), 1-12. <https://doi.org/10.3390/ijerph15122718>

Pernas, B., Román, M., Olza, J., Naredo, M. (2000). La dignidad quebrada: las raíces del acoso sexual en el trabajo. Los Libros de la Catarata.

*Peters, L. H. y O'Connor, E. J. (1980). Situational constraints and work outcomes: The influences of a frequently overlooked construct. *The Academy of Management Review*, 5(3), 391-397. <https://doi.org/10.2307/257114>

Picardi, A., Abeni, D. y Pasquini, P. (2001). Assessing psychological distress in patients with skin diseases: Reliability, validity and factor structure of the GHQ-12. *European Academy of Dermatology and Venereology*, 15(5), 410-417. <https://doi.org/10.1046/j.1468-3083.2001.00336.x>

Podsakoff, P. M., MacKenzie, S. B., Lee, J. Y. y Podsakoff, N. P. (2003). Common method biases in behavioral research: A critical review of the literature and recommended remedies. *Journal of Applied Psychology*, 88(5), 879-903 <https://doi.org/10.1037/0021-9010.88.5.879>

Power, J. L., Brotheridge, C. M., Blenkinsopp, J., Bowes-Sperry, L., Bozionelos, N., Buzády, Z., Chuang, A., Drnevich, D., Garzon-Vico, A., Leighron, C., Madero, S., Mak, W., Mathew, R., Monserrat, S.I., Mujtaba, B., Olivas-Lujan, M., Polycroniou, P., Sprigg, C...Obiajulu, A. U. (2013). Acceptability of workplace bullying: A comparative study on six continents. *Journal of Business Research*, 66(3), 374-380. <https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2011.08.018>

*Price, J. L. y Mueller, C. W. (1986). *Handbook of organizational measurement*. Marshfield. Pittman. <https://doi.org/10.1177/017084068800900128>

*Puchol, L. (1997). Dirección y Gestion de Recursos Humanos. ESIC.

- Pujol-Cols, L. J. y Dabos, G. E. (2018). Satisfacción laboral: una revisión de la literatura acerca de sus principales determinantes. *Estudios Gerenciales*, 34(146), 3-18. <https://doi.org/10.18046/j.estger.2018.146.2809>
- Pryor, J. B. y Fitzgerald, L. F. (2003) Sexual harassment research in the United States C. L. Cooper (Eds) *Bullying and emotional abuse in the workplace: International perspectives in research and practice*. (pp79-100). Taylor & Francis London
- Qiao, H. y Schaufeli, W. B. (2011). The convergent validity of four burnout measures in a Chinese sample: A confirmatory factor-analytic approach. *Applied Psychology*, 60(1), 87-111. <https://doi.org/10.1111/j.1464-0597.2010.00428.x>
- *Quine, L. (2001). Workplace bullying in nurses. *Journal of Health Psychology*, 6(1), 73-84. <https://doi.org/10.1177/135910530100600106>
- Quinlan, M (1996). The Reform of Australian Industrial Relations: Comptemporary Trends and Issues, *Asia Pacific Journal of Human Resources*, 34 (2), 3-27.
- Quinlan, M. (1999). The implications of labour market restructuring in industrial societies for occupational health and safety. *Economic and Industrial Democracy*, 20(3), 427-460. <https://doi.org/10.1177/0143831X99203005>
- Quinlan, M., Mayhew, C. y Bohle, P. (2001). The global expansion of precarious employment, work disorganization, and consequences for occupational health: a review of recent research. *International journal of health services*, 31(2), 335-414. <https://doi.org/10.2190/607H-TTV0-QCN6-YLT4>
- Rafaeli, A. y Sutton, R. I. (1987). Expression of emotion as part of the work role. *Academy of Management Review*, 12(1), 23-37. <https://doi.org/10.2307/257991>
- Ragins, B. R. y Scandura, T. A. (1995) Antecedents and work-related correlates of reported sexual harassment: An empirical investigation of competing hypotheses. *Sex Roles*, 32(7-8), 429-455. <https://doi.org/10.1007/BF01544181>
- Ram, Y., Tribe, J. y Biran, A. (2016). Sexual harassment: overlooked and under-researched. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 28, 2110-2131. <https://doi.org/10.1108/IJCHM-05-2015-0240>
- Ramis, C., Manassero, M. A. y García, E. (2009) Consecuencias del Trabajo Emocional en el Sector Turístico: ¿Riesgos Psicosociales o Salud Laboral? *Ciencia & Salud*. 11(32), 85-95. <https://www.researchgate.net/publication/238667279>
- Rayner, C. (1997). The Incidence of Workplace Bullying. *Journal of Community & Applied Social Psychology* 7(3), 199-208. [https://doi.org/10.1002/\(SICI\)1099-1298\(199706\)7:3<199-H](https://doi.org/10.1002/(SICI)1099-1298(199706)7:3<199-H)
- Rego, A., Carvalho, M. T., Leite, R., Freire, C. y Vieira, A. (2002). Justiça nas organizações: um modelo tetra-dimensional. *Revista Psicologia: Organizações e Trabalho*, 2(2), 113-142.
- *Rector, N. A. y Roger, D. (1993, julio). *Self-Concept and emotional-control*. Paper presented at the 3rd Annual Meeting of the European Congress of Psychology. Helsinki. Finlandia
- *Rizzo, J. R., House, R. J. y Lirtzman, S. I. (1970). Role Conflict and Ambiguity in Complex Organizations. *Administrative Sciences Quarterly*, 15(2), 150-163. <http://doi.org/10.2307/2391486>
- Robinson, S. L. y Bennett, R. J. (1995). A typology of deviant workplace behaviors: A multidimensional scaling study. *Academy of Management Journal*, 38(2), 555-572. <https://doi.org/10.2307/256693>

- Rocha, K., Pérez, K., Rodríguez-Sanz, M., Borrell, C. y Obiols, J. (2011). Propiedades psicométricas y valores normativos del General Health Questionnaire (GHQ-12) en población general española. *International Journal of Clinical and Health Psychology*, 11(1), 125-139. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3353773>
- Rödel, A., Siegrist, J., Hessel, A. y Brähler, E. (2004). Fragebogen zur Messung beruflicher Gratifikationskrisen [Questionnaire for measuring occupational reward problems]. *Zeitschrift für Differentielle und Diagnostische Psychologie*, 25(4), 227-238. <https://doi.org/10.1024/0170-1789.25.4.227>
- Rödel, J. B. y Judge, T.A. (2009). Can “good” stressors spark “bad” behaviors? The mediating role of emotions in links of challenge and hindrance stressors with citizenship and counterproductive behaviors. *Journal of Applied Psychology*, 94(6), 1438-145. <https://doi.org/10.1037/a001675>
- Rodríguez, A. (2000). Los recursos humanos en las organizaciones. En A. Ovejero (Ed.), *La psicología social en España al filo del año 2000: balance y perspectivas*. Biblioteca Nueva.
- Rodríguez, N. (2002). *Mobbing. Vencer el Acoso Moral*. Planeta
- Rodríguez, M. F. y Novillas, E. (2007). Conflicto trabajo familia como fuente de estrés: el papel modulador de las atribuciones. *Ansiedad y Estrés*, 13(2-3), 177-189. https://www.researchgate.net/publication/314408815_Conflicto_trabajo-familia_como_fuente_de_estres_El_papel_modulador_de_las_atribuciones
- **Rodríguez-Carballeira, A., Escartín-Solanelles, J., Visauta, B., Porrúa, C., y Martín-Peña, J. (2010). Categorization and Hierarchy of Workplace Bullying Strategies: A Delphi Survey. *The Spanish Journal of Psychology*, 13(1), 297-308. <https://dx.doi.org/10.1016/j.ejpal.2014.11.001>
- Rodríguez-López, P. (2004). *El acoso moral en el trabajo. La responsabilidad en el acoso moral en el trabajo*. Dijusa.
- Rodríguez-Muñoz, A., Martínez-Gamarra, M., Moreno-Jiménez, B. y Gálvez, M. (2006). Predictores organizacionales del acoso psicológico en el trabajo: Aplicación del modelo de demandas y recursos laborales. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 22(3), 333-345.
- *Rodríguez-Muñoz, A., Moreno-Jiménez, B., Baillien, E., Sanz-Vergel, A. I. y Moreno-López, Y. (2012). Agredidos que agreden: la relación recíproca entre víctima y agresor en situaciones de acoso psicológico en el trabajo. *Psicothema*, 24(3), 358-363. <https://reunido.uniovi.es/index.php/PST/article/view/9583>
- *Rosario-Hernández, E., Rovira-Millán, L. V., Irizarry, A. R. y Solá, A. Z. (2013). La relación entre la manifestación de conductas laborales contraproducentes, estresores laborales, emociones y acoso psicológico: El efecto moderador de las emociones negativas. *Revista Interamericana de Psicología Ocupacional*, 32(1), 31-52.
- *Rosario-Hernández, E. y Rovira-Millán, L. V. (2008). *Desarrollo y validación de la Escala del Impacto de Eventos Traumáticos (IET)*. Manuscrito sin publicar, Escuela de Medicina de Ponce y Universidad de Puerto Rico en Cayey, Puerto Rico.
- *Rosario-Hernández, E., Rovira, L., Pons, J., Rodríguez, M. y Cordero, A., (2009). Acoso psicológico en el ambiente laboral y el trastorno de estrés postraumático. *Revista Interamericana de Psicología Ocupacional*, 28(2), 133-148. <https://www.researchgate.net/publication/263371217>
- Rubio De Medina, M. D. (2008). *Extinción del contrato laboral por acoso moral mobbing*. Bosch S.A.

- Rubio, C., Osca, A., Recio, P., Urien, B. y Peiró, J. M. (2015). Work-family conflict, self-efficacy, and emotional exhaustion: A test of longitudinal effects. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 31(3), 147-154. <https://doi.org/10.1016/j.rpto.2015.06.004>
- Ryan, R. M., y Deci, E. L. (2001). On happiness and human potentials: a review of research on hedonic and eudaimonic well-being. *Annual Review of Psychology*, 52(1), 141-166. <http://dx.doi.org/10.1146/annurev.psych.52.1.141>
- Sackett, P. R. y DeVore, C. J. (2001). Counterproductive behaviors at work. In N. Anderson, D. S. Ones, H. K. Sinangil and C. Viswesvaran (Eds), *Handbook of Industrial, Work and Organizational Psychology* (Vol. 1, pp. 145–164). Sage Publications.
- Sáez, M. C. y García-Izquierdo, M. (2001). Violencia psicológica en el trabajo: El mobbing. En: J. Buendía & F. Ramos (Eds.), *Empleo, estrés y salud* (pp. 191-205). Pirámide.
- Salanova, M., Grau, R., y Martínez, I. (2005). Demandas laborales y conductas de afrontamiento: el rol modulador de la autoeficacia profesional. *Psicothema*, 17(3), 390-395. <https://www.psicothema.com/pdf/3118.pdf>
- Salin, D. (2001). Prevalence and forms of bullying among business professionals: a comparison of two different strategies for measuring bullying. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 10(4), 425-441. <https://doi.org/10.1080/13594320143000771>
- Salin, D. (2003). Ways of explaining workplace bullying: a review of enabling, motivating and precipitating structures and processes in the work environment. *Human Relations*, 56(10), 1213-1232. <https://doi.org/10.1177/00187267035610003>
- Samnani, A. K. y Singh, P. (2012). 20 years of workplace harassing research: A review of the antecedents and consequences of harassing in the workplace. *Aggression and Violent Behaviour*, 17(6), 581-589. <https://doi.org/10.1016/j.avb.2012.08.004>
- Sánchez-López, M. P. y Dresch, V. (2008). The 12-Item General Health Questionnaire (GHQ-12): Reliability, external validity and factor structure in the Spanish population. *Psicothema*, 20(4), 839-843. <http://www.psicothema.com/psicothema.asp?id=3564>
- *Sanz-Vergel, A. y Rodríguez-Muñoz, A. (2011). El efecto del acoso psicológico en el trabajo sobre la salud: el papel mediador del conflicto trabajo-familia. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 27(2), 93-102. <http://dx.doi.org/10.5093/tr2011v27n2a2>
- Secretaría de la Salud laboral UGT-CEC (2010). Tratamiento jurídico de los riesgos psicosociales. Un estudio de la experiencia jurídica. https://portal.ugt.org/saludlaboral/publicaciones_new/files_el%20tratamiento%20juridico/publication.pdf
- *Scandura, T. A. y Schriesheim, C. A. (1994). Leader-member exchange and supervisor career mentoring as complimentary constructs in leadership research. *Academy of Management Journal*, 37(6), 1588-1602. <https://doi.org/10.2307/256800>
- Schat, A. C. H. y Frone, M. R. (2011). Exposure to psychological aggression at work and job performance: The mediating role of job attitudes and personal health, *Work & Stress*, 25(1), 23-40. <https://doi.org/10.1080/02678373.2011.563133>
- Schat, A.C.H. y Kelloway, E.K. (2000). The effects of perceived control on the outcomes of workplace aggression and violence. *Journal of Occupational Health Psychology*, 5(3), 386-402. <https://doi.org/10.1037/1076-8998.5.3.386>
- Schat, A. C.H., Kelloway, E. K. y Desmarais, S. (2005). The Physical Health Questionnaire (PHQ): construct validation of a self-report scale of somatic symptoms. *Journal of Occupational Health Psychology*, 10(4), 363-381. <https://doi.org/10.1037/1076-8998.10.4.363>
- Schaubroeck, J. y Jones, J. R. (2000). Antecedents of workplace emotional labor dimensions and moderators of their effects on physical symptoms. *Journal of Organizational*

Behavior, 21(2), 163-183. [https://doi.org/10.1002/\(SICI\)1099-1379\(200003\)21:2<163::AID-JOB37>3.0.CO;2-L](https://doi.org/10.1002/(SICI)1099-1379(200003)21:2<163::AID-JOB37>3.0.CO;2-L)

*Segurado, A., Agulló-Tomás, E., Rodríguez, J., Agulló-Tomás, M. S., Boada, J. y Medina, R. (2010). La calidad percibida del contexto organizacional como fuente de riesgo de acoso laboral en policía local. *Psicothema*, 2(1), 5-11.

*Segurado, A., Agulló-Tomás, E., Rodríguez, J., Agulló-Tomás, M. S., Grau, B. I., y Medina Centeno, R. (2008). Las relaciones interpersonales como fuente de riesgo de acoso laboral en la Policía Local. *Psicothema*, 20(4), 739-744. <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=72720435>

Semmer, N. K., McGrath, J. E. y Beehr, T. A. (2005). Conceptual issues in research on stress and health. In C. L. Cooper (Ed.), *Handbook of stress medicine and health* (2nd ed., pp. 1-43). CRC Press.

Seymour, D. (2000). Emotional labour: A comparison between fast food and traditional service work. *International Journal of Hospitality Management*, 19(2), 159-171. [https://doi.org/10.1016/S0278-4319\(00\)00009-8](https://doi.org/10.1016/S0278-4319(00)00009-8)

Sguera, F., Bagozzi, R. P., Huy, Q. N., Boss, R. W. y Boss, D. S. (2016). Curtailing the harmful effects of workplace incivility: The role of structural demands and organization-provided resources. *Journal of Vocational Behavior*, (95-96), 115-127. <https://doi.org/10.1016/j.jvb.2016.08.004>

Shupe, E., Cortina, L., Ramos, A., Fitzgerald, L. y Jan Salisbury (2002). The incidence and outcomes of sexual harassment among Hispanic and Non-Hispanic white women: A comparison across levels of cultural affiliation. *Psychology of Women*, 26(4), 298-308. <https://doi.org/10.1111/1471-6402.t01-2-00069>

Siegrist, J. (1996). Adverse health effects of high effort/ low-reward conditions. *Journal of Occupational Health Psychology*, (1)1, 27-41. <https://dx.doi.org/10.1037/1076-8998.1.1.27>

Siegrist, J., Starke, D., Chandola, T., Godin, I., Marmot, M., Niedhammer, I. y Peter, R. (2004). The measurement of effort-reward imbalance at work: European comparisons. *Social Science & Medical*. 58(8), 1483-1499. [https://doi.org/10.1016/S0277-9536\(03\)00351-4](https://doi.org/10.1016/S0277-9536(03)00351-4).

Singh, J. (2000). Performance productivity and quality of frontline employees in service Organizations. *Journal of Marketing*, 64(2), 15-34. <https://doi.org/10.1509/jmkg.64.2.15.17998>

Skarlicki, D. P. y Folger, R. (1997). Retaliation in the workplace: The roles of distributive, procedural, and interactional justice. *Journal of Applied Psychology*, 82(3), 434-443. <http://dx.doi.org/10.1037/0021-9010.82.3.434>

Skogstad, A., Einarsen, S., Torsheim, T., Aasland, M. S. y Hetland, H. (2007). The destructiveness of laissez-faire leadership behavior. *Journal of Occupational Health Psychology*, 12(1), 80-92. <https://doi.org/10.1037/1076-8998.12.1.80>

*Smith, P. C., Kendall, L. y Hulin, C. L. (1969). The measurement of satisfaction in work and retirement.. Rand McNally.

*Sobel, M. E. (1982). Asymptotic confidence intervals for indirect effects in structural equations models. En S. Leinhardt (Ed.), *Sociological methodology* (Vol. 13, pp. 290-312). Jossey-Bass. <https://doi.org/10.2307/270723>

Soler, M. I., Meseguer, M., García-Izquierdo, M., y Sáez, M. C. (2004). Adaptación de los instrumentos de evaluación de factores psicosociales (AIP) y *mobbing* (NAR-RE) al sector hortofrutícola. Informe no publicado. Departamento de Psiquiatría y Psicología Social de la Universidad de Murcia.

Sora, B., Caballer, A. y Peiró, J. M. (2011). Consecuencias de la inseguridad laboral. El papel modulador del apoyo organizacional desde una perspectiva multinivel. *Psicothema*, 23(3), 394-400. <https://reunido.uniovi.es/index.php/PST/article/view/9077>

- Sosik, J. J. y Godshalk, V. M. (2000). Leadership styles, mentoring functions received, and job-related stress: A conceptual model and preliminary study. *Journal of Organizational Behavior*, 21(4), 365-390. [https://doi.org/10.1002/\(SICI\)1099-1379\(200006\)21:4<365](https://doi.org/10.1002/(SICI)1099-1379(200006)21:4<365)
- Sousa, F. H. y Vala, J. (1999). Justice on Organizations: The Group Value Model and Behavioral Orientations Towards Organizational Change. *Psicología*, 13(1/2), 25-52. <http://dx.doi.org/10.17575/rpsicol.v13i1/2.558>.
- Sprigg, C. A., Martin, A., Niven, K. y Armitage, C. J. (2010). Unacceptable behaviour, health and well-being at work: *A cross-lagged longitudinal study*. Institution of Occupational Safety and Health.
- Spector, P. E. y O'Connell, B. J. (1994). The contribution of personality traits, negative affectivity, locus of control and Type A to the subsequent reports of job stressors and job strains. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 67(1), 1-12. <https://doi.org/10.1111/j.2044-8325.1994.tb00545.x>
- Spector, P. E. y Fox, S. (2002). An emotion-centered model of voluntary work behavior: Some parallels between counterproductive work behavior and organizational citizenship behavior. *Human Resource Management Review*, 12(2), 269-292. [https://doi.org/10.1016/S1053-4822\(02\)00049-9](https://doi.org/10.1016/S1053-4822(02)00049-9)
- Spector, P. E. y Fox, S. (2005). A model of counterproductive work behavior. In S. Fox & P. E. Spector (Eds.), *Counterproductive workplace behavior: Investigations of actors and targets* (pp. 151-174). American Psychological Association, APA.
- Spector, P. E. y Fox, S. (2010). Counterproductive work behavior and organizational citizenship behavior: are they opposite forms of active behavior? *Applied Psychology: an International Review*, 59(1), 21-39. <http://dx.doi.org/10.1111/j.1464-0597.2009.00414.x>
- Spector, P., Fox, S. y Domagalski, T. A. (2006). Emotions, violence and counterproductive work behavior. In E.K. Kelloway, J. Barling y J. Hurrell (Eds.). *Handbook of Workplace Violence* (pp. 29-46). Sage Publications Inc. <http://www.doi.org/10.4135/9781412976947.n3>
- *Spector, P. E., Fox, S., Penney, L. M., Bruursema, K., Goh, A. y Kessler, S. (2006). The dimensionality of counterproductivity: Are all counterproductive behaviors created equal? *Journal of Vocational Behavior*, 68, 446-460.
- Spector, P. E. y Goh, A. (2001). The role of emotions in the occupational stress process. In P. L. Perrewé & D. C. Ganster (Eds.), *Research in occupational stress and well-being* (Vol. 1, pp. 195-232). Greenwich, CT: JAI
- *Spector, P. E. y Jex, S. M. (1998). Development of Four Self-Report Measures of Job Stressors and Strain: Interpersonal Conflict at Work Scale, Organizational Constraints Scale, Quantitative Workload Inventory, and Physical Symptoms Inventory. *Journal of Occupational Health Psychology*, 3(4), 356-367. <https://doi.org/10.1037/1076-8998.3.4.356>
- Stegmann, S., van Dick, R., Ullrich, J., Charalambous, J., Menzel, B., Egold, N. y Tai-Chi Wu, T. (2010). Der Work Design Questionnaire: Vorstellung und Validierung einer deutschen Version [Work Design Questionnaire-German Version]. *Zeitschrift für Arbeitsund Organisationspsychologie*, 54(1), 1-28. <http://dx.doi.org/10.1026/0932-4089/a000002>
- Stouten, J., Baillien, E., Van den Broek, A., Camps, J., Dewitte, H. y Euwema, M. (2010). Discouraging bullying: The role of ethical leadership and its effect on the work environment. *Journal of Business Ethics*, 95(1), 17-27. <http://www.springer.com/social+sciences/applied+ethics/journal/10551>
- Sverke, M., Hellgren, J. y Näswall, K. (2002). No security: A meta-analysis and review of job insecurity and its consequences. *Journal of Occupational Health Psychology*, 7(3), 242-264. <https://doi.org/10.1037/1076-8998.7.3.242>

- Tanaka, J. (1993). Multifaceted conceptions of fit in structural equation models. In K. A. Bollen, & J. S. Long (Eds.), *Testing structural equation model* (pp. 10-40). Sage Publications.
- *Tang, T. L. y Sarshfield-Baldwin, L. J. (1996). Distributive and procedural justice as related to satisfaction and commitment. *SAM Advanced Management Journal*, 61(3), 25-31.
- **Tepper, B. J. (2000). Consequences of abusive supervision. *Academy of Management Journal*, 43(2), 178-190. <https://doi.org/10.2307/1556375>
- Thibaut, J. y Walker, L. (1975). *Procedural justice: A psychological analysis*. Lawrence Erlbaum Associates, Inc.
- Thompson, B. (1994). The pivotal role of replication in psychological research: Empirically evaluating the replicability of sample results. *Journal of Personality*, 62(2), 157-179. <https://doi.org/10.1111/j.1467-6494.1994.tb00289.x>
- Tian, Q., Zhang, L. y Zou, W. (2014). Job insecurity and counterproductive behavior of casino dealers—the mediating role of affective commitment and moderating role of supervisor support. *International Journal of Hospitality Management*, (40), 29-36. <https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2014.03.005>
- *Topa, G., Depolo, M. y Morales J. F. (2007). Acoso laboral: Meta-análisis y modelo integrador de sus antecedentes y consecuencias. *Psicothema*, 19(1), 88-94. <https://www.researchgate.net/deref/http%3A%2F%2Fredalyc.uaemex.mx%2F>
- *Topa, G., Morales, J. F y Depolo, M. (2008). Perceived Sexual Harassment at Work: Meta-Analysis and Structural Model of Antecedents and Consequences, en *The Spanish Journal of Psychology*, 11(1), 207-218.
- *Topa, G., Morales, J. F. y Gallastegui, J. A. (2006). Acoso laboral: Relaciones con la cultura organizacional y los resultados personales. *Psicothema*, 18(4), 766-771.
- Topa, G., Moriano, J. A. y Morales, J. F. (2009). Acoso laboral entre profesionales de enfermería: El papel protector de la identidad social en el trabajo. *Anales de Psicología*, 25(2), 266-276.
- Tous-Pallarès, J. T., Flores, R., Soler, T., Espinoza, M.I., Mayor, C. y Tendero, P (2014). El absentismo laboral en empleados del sector hotelero. *Papeles del psicólogo*, 5(1), 59-65. <http://www.papelesdelpsicologo.es>
- Treviño, L. K., Brown, M. y Hartman, L. P. (2003). A qualitative investigation of perceived executive ethical leadership: Perceptions from inside and outside the executive suite. *Human Relations*, (55), 5–37. <https://doi.org/10.1177/0018726703056001448>
- Tsaousis, I., Nikolaou, I., Serdaris, N. y Judge, T. A. (2007). Do the core self-evaluations moderate the relationship between subjective well-being and physical and psychological health?. *Personality and Individual Differences*, 42(8), 1441-1452. <https://doi.org/doi:10.1016/j.paid.2006.10.025>
- *Tsuno, K. y Kawakami, N. (2015). Multifactor leadership styles and new exposure to workplace bullying: a six-month prospective study. *Industrial Health*, 53(2), 139-151. <https://doi.org/10.2486/indhealth.2014-0152>.
- Tsuno, K., Kawakami, N., Inoue, A. y Abe, K. (2010). Measuring workplace bullying: reliability and validity of the Japanese version of the negative acts questionnaire. *Journal Occupational Health*, 52(4), 216–26. <https://doi.org/10.1539/joh.L10036>
- Tuckey, M. R., Bakker, A. B. y Dollard, M. F. (2012). Empowering leaders optimize working conditions for engagement: a multilevel study. *Journal of Occupational Health Psychology*, 17(1), 15–27. <https://doi.org/10.1037/a0025942>

Tuzunkan, D. (2018). Mobbing in Tourism Enterprises: The Case of Turkish Riviera. *International Journal of Applied Engineering Research*, 13(4), 1813-1819. Retrieved from https://www.ripublication.com/ijaer18/ijaerv13n4_02.pdf

*Uribe, P. J. F. (2010). *Escala de Desgaste Ocupacional (Burnout)*. Editorial Manual Moderno.

*Uribe, P. J. F. (2013). *Escala de violencia en el trabajo (mobbing)*. Editorial Manual Moderno.

Vaez, M., Ekberg, K y Laflamme, L. (2004). Abusive events at work among young working adults: Magnitude of the problem and its effect on self-rated health. *Relations Industrielles*, 59(3), 569-583. <https://www.jstor.org/stable/23077597>

Van Dyne, L., Jehn, K. A. y Cummings, A. (2002). Differential effects of strain on two forms of work performance: individual employee sales and creativity. *Journal of Organizational Behavior*, 23(1), 57-74. <https://doi.org/10.1002/job.127>

Vanheule, S. y Bogaerts, S. (2005). The factorial structure of the GHQ-12. *Stress & Health*, (21), 217-222. <https://doi.org/10.1002/smi.1058>

*Van Katwyk, P. T., Fox, S., Spector, P. E. y Kelloway, E. K. (2000). Using the Jobrelated Affective Well-being Scale (JAWS) to investigate affective responses to work stressors. *Journal of Occupational Health Psychology*, 5(2), 219-230. <https://doi.org/10.1037/1076-8998.5.2.219>

Van Sell, M., Brief, A. P. y Schuller, R. S. (1981): Role conflict and role ambiguity: Integration of the literature and directions for future research. *Human Relations*, 34(1), 43-71. <https://doi.org/10.1177/001872678103400104>

**Vartia, M. (1993). Psychological harassment (bullying, mobbing) at work. En: K. Kauppinen- Toropainen (Ed.), *OECD panel group on women, work and health* (pp.149–152). Ministry of Social Affairs and Health

Vartia, M. (1996). The sources of harassing-psychological work environment and organizational climate. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 5(2), 203-215. <https://doi.org/10.1080/13594329608414855>

Vartia, M. (2001). Consequences of workplace bullying with respect to the well-being of its targets and the observers of bullying. *Scandinavian Journal of Work, Environment & Health*, 21(1), 63-69. <https://doi.org/10.5271/sjweh.588>

Vartia, M. (2003). *Workplace bullying –A study on the work environment, well-being and health*. Doctoral Dissertation. People and Work Research Reports 56. Finnish Institute of Occupational Health.

Vartia, M. y Hyyti, J. (2002). Gender differences in workplace bullying among prison officers. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 11(1), 113-126. <https://doi.org/10.1080/13594320143000870>

Vasquez, J. T., Baker, N. L. y Shullman, S. L. (2003). Assessing employment discrimination and harassment. En A. M. Goldstein y I. B. Weiner (Eds.), *Handbook of Psychology: Forensic Psychology*. (Vol. 11, pp. 259-272). John Wiley & Sons, Inc.

Verona, M. C., Déniz, J. J. y Santana, R. (2014). Consecuencia y Responsabilidades de las empresas ante el mobbing. *Ciencia y Sociedad*, 39(3), 413-440. <https://doi.org/10.22206/cys.2014.v39i3>

Velázquez, M. (2002). La respuesta jurídico legal ante el acoso moral en el trabajo o “mobbing”. *Prevención, Trabajo y Salud*, (17), 27-38. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/autor?codigo=287090>

Victoria, C. (1999). Manual para la utilización del cuestionario de salud general de Goldberg. Adaptación cubana. *Revista Cubana de Medicina General Integral*, 1(15), 88-97.

http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-21251999000100010&lng=es&tlng=es

Vie T. L., Glaso L. y Einarsen S. (2011). Health outcomes and self-labeling as a victim of workplace harassing. *Journal of Psychosomatic research*, 70(1) 37-43. <https://doi.org/10.1016/j.jpsychores.2010.06.007>

Vie, T. L., Glasø, L. y Einarsen, S. (2012). How does it feel? Workplace bullying, emotions and musculoskeletal complaints. *Scandinavian Journal of Psychology* 53(2), 165–173. <https://doi.org/10.1111/j.1467-9450.2011.00932.x>

Vilariño, M., Amado, B. G., Martín-Peña, J. y Vázquez, M. J. (2020). La simulación del acoso laboral en el LIPT-60: implicaciones para la evaluación psicológica forense. *Anuario de Psicología Jurídica*, 30(1), 83-91. <https://doi.org/10.5093/apj2019a19>

Virtanen, M., Kivimäki, M., Joensuu, M., Virtanen, P., Elovainio, M. y Vahtera, J. (2005). Temporary employment and health: a review. *International journal of epidemiology*, 34(3), 610-622. <https://doi.org/10.1093/ije/dyi024>

*Viswesvaran, C. y Ones, D. S. (1995). Theory testing: Combining psychometric meta-analysis and structural equations modeling. *Personnel Psychology*, 48(4), 865–885 <https://doi.org/10.1111/j.1744-6570.1995.tb01784.x>

**Waldron, V. (2009) Emotional tyranny at work: Suppressing the moral emotions. In P. Lutgen-Sandvik and B. D. Sypher (Eds.), *The destructive side of organizational communication: Processes, consequences and constructive ways of organizing* (pp. 7-26). Routledge/LEA.

*Walumbwa, F. O., Avolio, B. J., Gardner, W. L., Wernsing, T. S. y Peterson, S. J. (2008). Authentic leadership: Development and validation of a theory-based measure. *Journal of Management*, 34, 89-126. <https://doi.org/10.1177/0149206307308913>

*Watson, D., Clark, L. A. y Tellegen, A. (1988). Development and validation of brief measures of positive and negative affect: The PANAS Scale. *Journal of Personality and Social Psychology*, 54(6), 1063–1070. <https://doi.org/10.1037/0022-3514.54.6.1063>

Wharton, A. S., 1993. The affective consequences of service work: managing emotions on the job. *Work and Occupations*. 20(2), 205-232. <https://doi.org/10.1177/0730888493020002004>

Welsh., S. (1999). “Gender and sexual harassment”. *Annual Review of Sociology*, (25), 169-190. <http://www.jstor.org/stable/223502>

Wong, C. A. y Cummings, G. G. (2009). The influence of authentic leadership behaviors on trust and work outcomes of health care staff. *Journal of Leadership Studies*, 3(2), 6-23. <https://doi.org/10.1002/jls.20104>

Yadegarfar, G., Alinia, T., Hosseini, R., Hassannejad, R., Fayaz, M., Sanati, J., Sanati, K., Harandi, J., Hajnoorali, V., Majmood-Reza, B., Mirzavand, E., Majeed, A (2013). Psychometric properties of the Farsi version of effort-reward imbalance questionnaire: a longitudinal study in employees of a synthetic fibre factory in Iran. *International Archives of Occupational and Environmental Health*, 86(2), 147-55. <https://doi.org/10.1007/s00420-012-0750-z>

*Yavas, U., Babakus, E. y Karatepe, O. M. (2008). Attitudinal and behavioral consequences of work-family conflict and family-work conflict. *International Journal of Service Industry Management*. 19(1), 7-31. <https://doi.org/10.1108/09564230810855699>

*Yeşiltaş, M. (2014). The Effects of Role Ambiguity and Role Conflicts Experienced by Employees of the Hotels on Their Customer Oriented Pro-Social Service Behaviors. *The Macrotheme Review*, 3(7), 34-45.

Yildirim, A. y Yildirim, D. (2007). Mobbing in the workplace by peers and managers: mobbing experienced by nurses working in healthcare facilities in Turkey and its effect on nurses. *Journal of clinical nursing*, 16(8), 1444-1453. <https://doi.org/10.1111/j.1365-2702.2006.01814.x>

Yamada, D. (2003). Bullying and the law. En S. Einarsen, H. Hoel, D. Zapf y C. L. Cooper (Eds.), *Bullying and emotional abuse in the workplace: International perspectives in research and practice*. Taylor and Francis. <https://doi.org/10.1201/9780203164662>

Zaniboni, S., Truxillo, D. M. y Fraccaroli, F. (2013, May). Validation of the Italian Version of the Work Design Questionnaire (WDQ). In S. Stegmann (Chair), SIOPIAAP- EAWOP Alliance Symposium: Comprehensive Work Design Analysis-Insights from Around the Globe. Symposium conducted at the 16th EAWOP Congress, Münster, Germany.

Zapf, D. (1999). Organisational, work group related and personal causes of mobbing/bullying at work. *International Journal of Manpower*, 20(1-2), 70-85. <https://doi.org/10.1108/01437729910268669>

Zapf, D. (2002). Emotion work and psychological well-being. A review of the literature and some conceptual considerations. *Human Resources Management Review*, 12(2), 237-268. [https://doi.org/10.1016/S1053-4822\(02\)00048-7](https://doi.org/10.1016/S1053-4822(02)00048-7)

Zapf, D. y Einarsen, S. (2003). Individual antecedents of bullying: Victims and perpetrators. En: S. Einarsen, H. Hoel, D. Zapf, y C. L. Cooper (Eds.), *Bullying and Emotion Abuse in the Workplace* (pp.165-184). Taylor y Francis.

Zapf, D. y Einarsen, S. (2005). Mobbing at work: Escalated conflicts in organizations. En S. Fox y P. E. Spector (Eds.), *Counterproductive behavior. Investigations of actors and targets*. (pp. 237-270). American Psychological Association. <https://doi.org/10.1037/10893-010>

Zapf, D. y Einarsen, S. (2011). Individual antecedents of bullying: Victims and perpetrators. En S. Einarsen, H. Hoel, D. Zapf y C.L. Cooper (Eds.), *Workplace Bullying: Development in Theory, Research and Practice* (pp.177-199). Taylor y Francis.

Zapf, D., Einarsen, S., Hoel, D. y Vartia. (2003). Empirical findings on bullying in the workplace. En Einarsen, S., Hoel, H., Zapf, D. y Cooper, C.L. (Eds.), *Bullying and Emotional Abuse in the Workplace* (pp103-144). Taylor y Francis.

Zapf, D. y Gross, C. (2001). Conflict escalation and coping with workplace bullying. A replication and extension. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 10(4), 497-522. <http://dx.doi.org/10.1080/13594320143000834>

Zapf, D. y Holz, M. (2006). On the positive and negative effects of emotion work in organizations. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 15(1), 1-28. <https://doi.org/10.1080/13594320500412199>

Zapf, D., Knorz, C. y Kulla, M. (1996). On the relationship between mobbing factors, and job content, social work environment, and health Outcomes. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 5(2), 215-237. <https://doi.org/10.1080/13594329608414856>

*Zapf, D., Mertini, H., Seifert, C., Vogt, C., Isic, A., Fischbach, A. y Meyer, K. (2001). *Frankfurt Emotion Work Scales-English version 4.0*. Manuscrito no publicado. Universidad de Frankfurt.

Zapf, D., Vogt, C., Seifert, C., Mertini, H. e Isic, A. (1999). Emotion work as a source of stress. The concept and development of an instrument. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 8(3), 371-400. <http://dx.doi.org/10.1080/135943299398230>

Zepeda, S. y Kruskamp, B. (2007). Find More Like This-High School Department Chairs-Perspectives on Instructional Supervision. *Perspectives on Instructional Supervision. The High Scholl Journal* 90(4), 44-54. <https://doi.org/10.1353/hsj.2007.0018>

Zhu, H., Lyu, Y. y Ye, Y. (2019). Workplace sexual harassment, workplace deviance, and family undermining. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 31(2), 594-614. <https://doi.org/10.1108/IJCHM-11-2017-0776>

Žukauskas, P. y Vveinhardt, J. (2009). Socio-demographic characteristics of mobbing and discrimination in employee relations. *Transformations in Business & Economics*, 8(3), 128-147. <https://hdl.handle.net/20.500.12259/45316>

Zurlo, M. C., Pes, D., Siegrist, J. (2010). Validity and reliability of the effort-reward imbalance questionnaire in a sample of 673 Italian teachers. *International Archives of Occupational and Environmental Health*, 83(6), 665-774. <https://doi.org/10.1007/s00420-010-0512-8>



Apéndice A. Sentencias Consultadas

*Marcadas con asterisco sentencias que han otorgado indemnización según tipo de AL incluidas en la Tabla 19

** Marcadas con asterisco sentencias incluidas en la Tabla 2 Definiciones

*Albacete. Tribunal Superior de Justicia (Sala de lo Social, Sección 1ª). Sentencia núm 990/2003 de 16 de mayo

*Albacete. Tribunal Superior de Justicia (Sala de lo Social, Sección 1ª). Sentencia núm 512/2009 de 24 de marzo

A Coruña. Tribunal Superior de Justicia (Sala de lo Social, Sección 1ª). Sentencia núm 3806/2002 de 12 de septiembre

*A Coruña. Tribunal Superior de Justicia (Sala de lo Social, Sección 1ª). Sentencia núm 906/2007 de 24 de enero.

A Coruña. Tribunal Superior de Justicia (Sala de lo Social, Sección 1ª). Sentencia núm 740/2007 de 14 de mayo.

*A Coruña. Tribunal Superior de Justicia (Sala de lo Social, Sección 1ª). Sentencia núm 2974/ 2008 de 14 de Julio.

A Coruña. Tribunal Superior de Justicia (Sala de lo Social, Sección 1ª). Sentencia núm 2613/2008 de 14 de julio.

A Coruña. Tribunal Superior de Justicia (Sala de lo Social, Sección 1ª). Sentencia núm 5330/2009 de 26 de noviembre.

A Coruña. Tribunal Superior de Justicia (Sala de lo Social, Sección 1ª). Sentencia núm 5982/2015 de 6 de noviembre.

**Barcelona. Tribunal Superior de Justicia (Sala de lo Social, Sección 1ª). Sentencia núm 5532/2005 de 2 de junio

Barcelona. Tribunal Superior de Justicia (Sala de lo Social, Sección 1ª). Sentencia núm 885/2008 de 22 de abril.

*Barcelona. Tribunal Superior de Justicia (Sala de lo Social, Sección 1ª). Sentencia núm 2513/2013 de 9 de abril

*Galicia. Tribunal Superior de Justicia (Sala de lo Social, Sección 1ª). Sentencia núm 2022/2006 de 8 de noviembre

Granada. Tribunal Superior de Justicia (Sala de lo Social, Sección 2ª). Sentencia núm 130/2008 de 16 de enero.

Granada. Tribunal Superior de Justicia (Sala de lo Social, Sección 1ª). Sentencia núm. 1811/2008 de 11 de junio.

Granada. Tribunal Superior de Justicia (Sala de lo Social, Sección 1ª). Sentencia núm 1602/2013 de 25 de septiembre.

Granada. Tribunal Superior de Justicia (Sala de lo Social, Sección 1ª). Sentencia núm. 1811/2008 de 11 de junio.

Granada. Tribunal Superior de Justicia (Sala de lo Social, Sección 1ª). Sentencia núm. 2016/2008 de 17 de diciembre.

*Las Palmas de Gran Canarias. Tribunal Superior de Justicia (Sala de lo Social, Sección 1ª). Sentencia núm 765/2015 de 29 de abril.

Las Palmas de Gran Canarias. Tribunal Superior de Justicia (Sala de lo Social, Sección 1ª). Sentencia núm 161/2018 de 15 de mayo.

*Madrid. Tribunal Superior de Justicia (Sala de lo Social, Sección 1ª). Sentencia núm 892/2008 de 28 de noviembre

*Madrid. Tribunal Superior de Justicia (Sala de lo Social, Sección 1ª). Sentencia núm 7551/2008 de 15 de diciembre

*Madrid. Tribunal Superior de Justicia (Sala de lo Social, Sección 1ª). Sentencia núm 252/2010 de 8 de abril.

*Madrid. Tribunal Superior de Justicia (Sala de lo Social, Sección 1ª). Sentencia núm 688/2016 de 15 de julio.

Madrid. Tribunal Superior de Justicia (Sala de lo Social, Sección 1ª). Sentencia núm. 470/2018 de 3 de mayo.

Málaga. Tribunal Superior de Justicia (Sala de lo Social, Sección 1ª). Sentencia núm 1587/2009 de 9 de septiembre.

Málaga. Tribunal Superior de Justicia (Sala de lo Social, Sección 1ª). Sentencia núm 960/2013 de 23 de mayo.

*Málaga. Tribunal Superior de Justicia (Sala de lo Social, Sección 1ª). Sentencia núm 529/2015 de 16 de abril.

Málaga. Tribunal Superior de Justicia (Sala de lo Social, Sección 1ª). Sentencia núm 1420/2015 de 30 de septiembre.

Navarra. Tribunal Superior de Justicia (Sala de lo Social, Sección 1ª). Sentencia núm 1821/2001 de 18 de mayo.

*Oviedo. Tribunal Superior de Justicia (Sala de lo Social, Sección 1ª). Sentencia núm 2067/2006 de 23 de junio.

Oviedo. Tribunal Superior de Justicia (Sala de lo Social, Sección 1ª). Sentencia núm 2069/2007 de 11 de mayo.

*Oviedo. Tribunal Superior de Justicia (Sala de lo Social, Sección 1ª). Sentencia núm 2760/2010 de 15 de noviembre.

*Oviedo. Tribunal Superior de Justicia (Sala de lo Social, Sección 1ª). Sentencia núm 3226/2010 de 20 de diciembre.

*Palma de Mallorca. Tribunal Superior de Justicia (Sala de lo Social, Sección 1ª). Sentencia núm 347/2006 de 29 de septiembre.

*Pamplona. Juzgado de lo Penal. (Sección 1). Sentencia núm 16/2016 de 21 de enero.

*Santa Cruz de Tenerife. Tribunal Superior de Justicia (Sala de lo Social, Sección 1ª). Sentencia núm 655/2009 de 1 de septiembre.

**Valencia. Tribunal Superior de Justicia (Sala de lo Social, Sección 1ª). Sentencia núm 773/2007 de 15 de marzo.

*Valencia. Tribunal Superior de Justicia (Sala de lo Social, Sección 1ª). Sentencia núm 2817/2014 de 2 de diciembre.

*Valladolid. Audiencia Provincial (Sala de lo Penal, Sección 2). Sentencia núm 432/2002 de 6 de junio.

Valladolid. Tribunal Superior de Justicia (Sala de lo Social, Sección 1ª). Sentencia núm 2146/2008 de 18 de febrero.

*León. Audiencia Provincial (Sala de lo Penal, Sección 1) Sentencia núm 96/2002 de 23 de julio.

*Lugo. Audiencia Provincial (Sala de lo Penal, Sección 1) Sentencia núm 284/2006 de 4 de octubre.

*Madrid. Audiencia Provincial (Sala de lo Penal, Sección 1) Sentencia núm 559/2002 de 18 de octubre.

*Madrid. Audiencia Provincial (Sala de lo Penal, Sección 1) Sentencia núm 90/2013 de 23 de septiembre.

*Murcia. Tribunal Superior de Justicia (Sala de lo Social, Sección 1ª). Sentencia núm 370/2006 de 27 de marzo.

*Murcia. Audiencia Provincial (Sala de lo Penal, Sección 2). Sentencia núm 397/2011 de 13 de octubre.

Navarra. Tribunal Superior de Justicia (Sala de lo Social, Sección 1ª). Sentencia núm 1878/2001 de 30 de abril.

Santa Cruz de Tenerife. Tribunal Superior de Justicia (Sala de lo Social, Sección 1ª). Sentencia núm 91/2012 de 22 de febrero.

*Santander. Audiencia Provincial. (Sala de lo Penal, Sección 1). Sentencia núm 48/2001 de 14 de junio

**Santa Cruz de Tenerife. Tribunal Superior de Justicia (Sala de lo Social, Sección 1ª). Sentencia núm 1044/2010 de 21 de diciembre.

*Santander. Audiencia Provincial. (Sala de lo Penal, Sección 1). Sentencia núm 80/2007 de 7 de marzo.

**Zaragoza. Tribunal Superior de Justicia (Sala de lo Social, Sección 1ª). Sentencia núm 752/2003 de 30 de junio.



Apéndice B Legislación Consultada

Criterio Técnico 69/2009 sobre las actuaciones de la inspección de trabajo y seguridad social en materia de acoso y violencia en el trabajo. Ministerio de trabajo e Inmigración. Dirección General de la Inspección de Trabajo y la Seguridad Social.

Constitución Española, *Boletín Oficial de Estado*, 311, de 29 de diciembre de 1978, 29313–29424. [https://www.boe.es/eli/es/c/1978/12/27/\(1\)/con](https://www.boe.es/eli/es/c/1978/12/27/(1)/con)

Directiva 2002/73/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 23 de septiembre de 2002, que modifica la Directiva 76/207/CEE del Consejo relativa a la aplicación del principio de igualdad de trato entre hombres y mujeres en lo que se refiere al acceso al empleo, a la formación y a la promoción profesionales y a las condiciones de trabajo. *Diario Oficial de las Comunidades Europeas*, 269, de 5 de octubre de 2002, 15-20

Ley Orgánica 11/1999, de 30 de abril, de modificación del Título VIII del Libro II del Código Penal, aprobado por Ley Orgánica 10/1995. *Boletín Oficial del Estado*, 104, de 23 de noviembre de 1999, 16099-16102. <https://www.boe.es/boe/dias/1999/05/01/pdfs/A16099-16102.pdf>

Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres. *Boletín Oficial del Estado*, 71, de 23 de marzo de 2007, 12611-12645 <https://www.boe.es/buscar/pdf/2007/BOE-A-2007-6115.pdf>

Ley Orgánica 5/2010 de 22 de junio, por la que se modifica la Ley Orgánica 10/1995, de 23 de noviembre, del Código Penal. *Boletín Oficial del Estado*, 152, de 23 de junio de 2010, 54811-54883. <https://www.boe.es/boe/dias/2010/06/23/pdfs/BOE-A-2010-9953.pdf>

Ley 5/2000, de 4 de agosto, de Infracciones y sanciones de orden social por el que se aprueba el texto refundido de la Ley de Infracciones y Sanciones del Orden Social. *Boletín Oficial del Estado*, 189, 8 de agosto de 2000, 28285-28300. <https://www.boe.es/buscar/doc.php?id=BOE-A-2000-15060>. <https://www.boe.es/boe/dias/2000/08/08/pdfs/A28285-28300.pdf>

Ley 62/2003, de 30 de diciembre, de medidas fiscales, administrativas y de orden social, *Boletín Oficial del Estado*, 313, de 31 de diciembre de 2003, 46874-46992. <https://www.boe.es/buscar/pdf/2003/BOE-A-2003-23936.pdf>

Real Decreto Legislativo 2/1995, de 7 de abril, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley de Procedimiento Laboral (LPL). *Boletín Oficial de Estado*, 86, de 11 de abril 10695-10734 <https://www.boe.es/eli/es/rdlg/1995/04/07/2/con>

Real Decreto Legislativo 2/2015, de 23 de octubre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley del Estatuto de los Trabajadores (LET). *Boletín Oficial del Estado*, 255, de 24 de octubre de 2015, 10024-10038. <https://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-2015-11430>.

Resolución de 5 de mayo de 2011, de la Secretaría de Estado para la Función Pública, por la que se aprueba y publica el Acuerdo de 6 de abril de 2011 de la Mesa General de Negociación de la Administración General del Estado sobre el Protocolo de actuación frente al acoso laboral en la Administración General del Estado. *Boletín Oficial del Estado*. 130, de 1 de junio de 2011, 53956-53969. [https://www.boe.es/eli/es/res/2011/05/05/\(4\)](https://www.boe.es/eli/es/res/2011/05/05/(4))

VI ANEXOS

En primer lugar, deseamos que nos facilite información sobre sí mismo y su trabajo.

En esta parte del cuestionario debe reflejar algunos datos personales. Con estos datos **NO SE PRETENDE IDENTIFICARLE**. Su objetivo es poder agrupar sus respuestas con la de los otros profesionales de características similares a las suyas para ver si estas variables (por ejemplo: sexo, edad, antigüedad, nivel de estudios, etc.) influyen en el contexto laboral.

- 1) Sexo: ☐ 1. Hombre ☐ 2. Mujer
- 2) Fecha de nacimiento: _____
- 3) Estado: ☐ 1. Con pareja ☐ 2. Sin pareja
- 4) Estudios (el más alto):
 - ☐ 1. Sin estudios
 - ☐ 2. Ed. Primaria
 - ☐ 3. Ed. Secundaria / FP Medio
 - ☐ 4. Bachiller
 - ☐ 5. FP Superior
 - ☐ 6. Universitarios
- 5) Puesto de trabajo: Definir
 - 6) Lugar en el Organigrama:
 - ☐ 6.1. Recepción: ☐ 1.1 Jefe/a de recepción
☐ 1.2 Recepcionista
☐ 1.3 Telefonista
 - ☐ 6.2. Conserjería: ☐ 2.1 Primer/a Conserje
☐ 2.2 Conserje
☐ 2.3 Ayudante/a de conserjería, recepción.
 - ☐ 6.3. Relaciones públicas
 - ☐ 6.4. Administración y Gestión
 - ☐ 6.5. Cocina: ☐ 5.1 Jefe/a cocina
☐ 5.2 Cocinero/a
☐ 5.3 Ayudante/a cocina
 - ☐ 6.6 Bar- restaurante:
 - ☐ 6.6.1 Jefe/a restaurante o sala
 - ☐ 6.6.2 Camarero/a
 - ☐ 6.6.3 Ayudante/a de camarero
 - ☐ 6.6.4
 - Otros _____
 - ☐ 6.7. Servicios de pisos y limpieza
 - ☐ 7.1 Encargado/a general
 - ☐ 7.2 Camarero/a de pisos
 - ☐ 7.3 Auxiliar de pisos y limpieza
 - ☐ 6.8. Mantenimiento y servicios auxiliares (instalaciones y edificios, catering)
 - ☐ 6.9. Servicios Complementarios (fisioterapeuta, dietista, socorrista, animador turístico, otros)
- 7) Antigüedad en el sector: _____ años
_____ meses
- 8) Antigüedad en puesto actual: _____ años
_____ meses
- 9) Tipo de contrato actual:
 - ☐ 1. Indefinido ☐ 2. Temporal
 - ☐ 3. Obra o servicio
- 10) Jornada: ☐ 1. Partida ☐ 2. Continua
- 11) Horario: ☐ 1. Diurno ☐ 2. Nocturno
☐ 3. Vespertino (tardes) ☐ 4. A Turnos
- 12) Número de trabajadores/as en su centro de trabajo (aproximadamente): _____
- 13) Número de trabajadores en toda la empresa _____
- 14) ¿Tiene personas a su cargo?: ☐ 1. No ☐ 2. Sí
- 14.1) En caso afirmativo, ¿Cuántas?: _____
- 15) ¿Tiene familiares o personas dependientes (menores de edad, mayores...) a su cargo? ☐ 1. No ☐ 2. Sí
- 15.1) ¿Recibe ayuda de su pareja o de alguien externo para el cuidado de estas personas?
☐ 1. No ☐ 2. Sí
- 16) ¿En caso de tener pareja, está trabajando?
☐ 1.No ☐ 2. Sí ☐ 3. Sin Pareja

[RESOC] Las siguientes preguntas hacen referencia a **relaciones sociales** que se pueden presentar en su actual trabajo. Usando la escala que se presenta a continuación, indique en qué medida está de acuerdo con cada afirmación.

1	2	3	4	5
Muy en desacuerdo	No estoy de acuerdo	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo
RESOC 1) En mi trabajo tengo la oportunidad de desarrollar buenas amistades				1 2 3 4 5
RESOC 2) En mi trabajo tengo la oportunidad de conocer a otras personas				1 2 3 4 5
RESOC 3) En mi trabajo tengo la oportunidad de encontrarme con otros				1 2 3 4 5
RESOC 4) Mi supervisor/a se interesa por el bienestar de las personas que trabajan para él o ella				1 2 3 4 5
ESOC 5) Las personas con las que trabajo se interesan por mí personalmente				1 2 3 4 5
RESOC 6) Las personas con las que trabajo son amistosas				1 2 3 4 5
RESOC 7) El trabajo requiere que realice mis tareas antes de que otros completen las suyas				1 2 3 4 5
RESOC 8) Otros trabajos dependen directamente del mío				1 2 3 4 5
RESOC 9) Si mi trabajo no está terminado no se puede completar el de otros				1 2 3 4 5
RESOC 10) Las actividades de mi trabajo se ven muy afectadas por el de otras personas				1 2 3 4 5
RESOC 11) La realización de este trabajo requiere la aportación del trabajo de otras personas diferentes				1 2 3 4 5
RESOC 12) No puedo hacer mi trabajo a menos que otros hagan el suyo				1 2 3 4 5
RESOC 13) El trabajo requiere emplear mucho tiempo con personas externas a mi empresa (proveedores, clientes)				1 2 3 4 5
RESOC 14) El trabajo implica interacción con personas que no son miembros de mi empresa				1 2 3 4 5
RESOC 15) En el trabajo con frecuencia me comunico con personas que no trabajan para la misma empresa que yo				1 2 3 4 5
RESOC 16) El trabajo implica mucho trato con personas externas a mi empresa				1 2 3 4 5
RESOC 17) Recibo mucha información de mi supervisor/a inmediato/a y de mis compañeros/as sobre mi desempeño en el trabajo				1 2 3 4 5
RESOC 18) Otras personas de la empresa, como supervisores/as y compañeros/as, me proporcionan información sobre la eficacia de mi desempeño en el trabajo (por ejemplo, calidad y cantidad)				1 2 3 4 5
RESOC 19) Recibo información de otras personas en mi empresa (como mi supervisor/a inmediato o compañeros) sobre mi desempeño				1 2 3 4 5

[EST] Considere las siguientes afirmaciones. Por favor, rodee con un círculo aquel número que mejor represente su opinión.

1	2	3	4	5
Muy en desacuerdo	No estoy de acuerdo	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo

EST 20) A menudo, debido a la cantidad de tareas que tengo, trabajo a un ritmo muy apurado	1	2	3	4	5
EST 21) Me interrumpen y molestan con frecuencia en mi trabajo	1	2	3	4	5
EST 22) En mi trabajo tengo mucha responsabilidad	1	2	3	4	5
EST 23) A menudo, me veo obligado a trabajar más tiempo del estipulado	1	2	3	4	5
EST 24) Mi trabajo requiere esfuerzo físico	1	2	3	4	5
EST 25) En los últimos tiempos, tengo cada vez más trabajo	1	2	3	4	5
EST 26) Mis superiores me dan el reconocimiento que merezco (Invertido)	1	2	3	4	5
EST 27) Mis compañeros/as de trabajo me dan el reconocimiento que merezco (Invertido)	1	2	3	4	5
EST 28) En las situaciones difíciles en el trabajo recibo el apoyo necesario (Invertido)	1	2	3	4	5
EST 29) En mi trabajo me tratan injustamente	1	2	3	4	5
EST 30) Las oportunidades de promoción en mi trabajo son escasas	1	2	3	4	5
EST 31) Estoy esperando un empeoramiento de mis condiciones de trabajo (horario, carga laboral, salario, etc.)	1	2	3	4	5
EST 32) Mi puesto de trabajo está en peligro	1	2	3	4	5
EST 33) Teniendo en cuenta mi formación, considero adecuado el cargo que desempeño (Invertido)	1	2	3	4	5
EST 34) Si pienso en todo el trabajo y el esfuerzo que he realizado, el reconocimiento que recibo en el trabajo me parece adecuado (Invertido)	1	2	3	4	5
EST 35) Si pienso en todo el trabajo y el esfuerzo que he realizado, mis oportunidades de ascender me parecen adecuadas (Invertido)	1	2	3	4	5
EST 36) Si pienso en todos los esfuerzos que he realizado, mi sueldo me parece adecuado (Invertido)	1	2	3	4	5
EST 37) Siempre me falta tiempo para terminar el trabajo	1	2	3	4	5
EST 38) Muchos días me despierto con los problemas de trabajo en la cabeza	1	2	3	4	5
EST 39) Al llegar a casa me olvido fácilmente del trabajo (Invertido)	1	2	3	4	5
EST 40) Las personas más cercanas dicen que me sacrifico demasiado por mi trabajo	1	2	3	4	5
EST 41) No puedo olvidarme del trabajo, incluso por la noche estoy pensando en él	1	2	3	4	5
EST 42) Cuando aplazo algo que necesariamente tenía que hacer hoy, no puedo dormir	1	2	3	4	5

[JUS] La percepción que tenemos de nuestro trabajo en relación a los resultados, el trato, las normas y la comunicación se relaciona con **lo justo o injusto** en alguna medida. Califique de acuerdo con las siguientes alternativas su percepción de justicia.

1	2	3	4	5
Siempre	Más que antes	Igual que antes	Menos que antes	No nunca

- JUS 43) ¿Los conflictos de trabajo se resuelven de manera justa? (Invertido) 1 2 3 4 5
- JUS 44) ¿Se valora a los/as trabajadores/as cuando han hecho un buen trabajo? (Invertido) 1 2 3 4 5
- JUS 45) ¿Todas las sugerencias de los/as trabajadores/as son tratadas seriamente por la Dirección? (inv) 1 2 3 4 5
- JUS 46) ¿El trabajo se distribuye de manera justa? (Invertido) 1 2 3 4 5

[EMO] Estas cuestiones están relacionadas con las **emociones** que usted utiliza en su trabajo y con el control de estas por parte de su empresa. Utilice la siguiente escala para contestar.

1	2	3	4	5
Muy raramente	Alguna vez al año	Alguna vez al mes	Alguna vez a la semana	Muy Frecuente (casi todos los días)

- EMO 47) ¿Tiene que expresar emociones agradables hacia los clientes (por ejemplo, amabilidad)? 1 2 3 4 5
- EMO 48) ¿Tiene que poner a los clientes de buen humor en su trabajo (por ejemplo, complaciendo a un cliente)? 1 2 3 4 5
- EMO 49) ¿Tiene que expresar, según la situación, diferentes emociones positivas (por ejemplo, entusiasmo, simpatía y cortesía)? 1 2 3 4 5
- EMO 50) ¿Tiene que dar la impresión de estar de buen humor en el trato con los clientes (por ejemplo, alegre)? 1 2 3 4 5
- EMO 51) ¿Tiene que expresar emociones desagradables hacia sus clientes (por ejemplo, enfadarse si no se respetan las reglas)? 1 2 3 4 5
- EMO 52) ¿Tiene que poner a los clientes de un humor negativo en su trabajo (por ejemplo, inquietarles o provocar miedo)? 1 2 3 4 5
- EMO 53) ¿Tiene que expresar, según la situación, diferentes emociones negativas (por ejemplo, enfado, decepción o ser estricto)? 1 2 3 4 5
- EMO 54) ¿Tiene que dar la impresión de estar de mal humor en el trato con los clientes (por ejemplo, enfadado)? 1 2 3 4 5
- EMO 55) ¿Tiene que actuar de forma muy severa y estricta con los clientes en su trabajo (por ejemplo, cuando no siguen ciertas reglas)? 1 2 3 4 5
- EMO 56) ¿Tiene que expresar emociones que no son ni positivas ni negativas hacia los clientes (por ejemplo, imparcialidad)? 1 2 3 4 5
- EMO 57) ¿Tiene que poner a los clientes en un estado de humor neutral/imparcial (por ejemplo, tranquilizar a un cliente)? 1 2 3 4 5
- EMO 58) ¿Tiene que dar la impresión de ser neutral e imparcial en el trato con los clientes? 1 2 3 4 5
- EMO 59) ¿Es necesario en su trabajo que simpatice con las emociones de los clientes? 1 2 3 4 5

EMO 60) ¿Es importante saber cómo se sienten los clientes en ese momento?	1	2	3	4	5
EMO 61) ¿Es necesario ponerse en el lugar de los clientes?	1	2	3	4	5
EMO 62) ¿Reprime sus emociones para aparentar tranquilidad?	1	2	3	4	5
EMO 63) ¿Expresa emociones que no se correspondan con lo que siente en ese momento concreto hacia los clientes	1	2	3	4	5
EMO 64) ¿Expresa emociones agradables (por ejemplo, cordialidad) o emociones desagradables (por ejemplo, ser estricto) cuando en realidad se siente indiferente?	1	2	3	4	5
EMO 65) ¿Expresa emociones que no coinciden con sus verdaderos sentimientos?	1	2	3	4	5
EMO 66) ¿Su trabajo le permite terminar la conversación con los clientes si usted lo considera apropiado?	1	2	3	4	5
EMO 67) ¿Puede decidir usted mismo la cantidad de tiempo que le dedica a un cliente, independientemente de las necesidades de éste?	1	2	3	4	5

[AMB] y [CON] Indique el grado en el cual la frase describe **su realidad en el trabajo**.

1	2	3	4	5	6	7
Muy en desacuerdo	Moderadamente en desacuerdo	Ligeramente en desacuerdo	Ni acuerdo ni desacuerdo	Ligeramente de acuerdo	Moderadamente de acuerdo	Muy de acuerdo

AMB 68) Conozco el grado de autoridad que tengo (Invertido)	1	2	3	4	5	6	7
AMB 69) Los objetivos y metas de mi trabajo son claros y están planificados (Invertido)	1	2	3	4	5	6	7
AMB 70) Sé que organizo mi tiempo correctamente (Invertido)	1	2	3	4	5	6	7
AMB 71) Conozco cuáles son mis responsabilidades (Invertido)	1	2	3	4	5	6	7
AMB 72) Sé exactamente qué se espera de mí (Invertido)	1	2	3	4	5	6	7
AMB 73) Se me dan explicaciones claras sobre lo que debo hacer (Invertido)	1	2	3	4	5	6	7
CON 74) ¿Hace cosas en el trabajo que son aceptadas por algunas personas y no por otras?	1	2	3	4	5	6	7
CON 75) ¿Se le exigen cosas contradictorias en el trabajo?	1	2	3	4	5	6	7
CON 76) ¿Tiene que hacer tareas que Vd. cree que deberían haberse hecho de otra manera?	1	2	3	4	5	6	7
CON 77) ¿Tiene que realizar tareas que le parecen innecesarias?	1	2	3	4	5	6	7

[INSE] Las siguientes preguntas hacen referencia a su **situación laboral**. Usando la escala que se presenta a continuación, indique en qué medida está de acuerdo con cada afirmación.

1	2	3	4	5
Muy en desacuerdo	No estoy de acuerdo	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo

Sobre mi trabajo:

INSE 78) Existen posibilidades de que pronto lo pierda	1	2	3	4	5
INSE 79) Me siento inseguro/a sobre el futuro de mi trabajo	1	2	3	4	5
INSE 80) Creo que podría perderlo en un futuro próximo	1	2	3	4	5
INSE 81) Estoy seguro/a de poder mantenerme en mi trabajo (Invertido)	1	2	3	4	5

[LID] Las siguientes preguntas hacen referencia a **su superior jerárquico o responsable**. Usando la escala que se presenta a continuación, indique en qué medida está de acuerdo con cada afirmación.

1	2	3	4	5
Siempre	Muchas veces	Algunas veces	Solo alguna vez	Nunca

Tu superior inmediato:

- LID 82) ¿Se asegura de que cada trabajador/a tenga buenas oportunidades de desarrollo profesional? (Invertido) 1 2 3 4 5
- LID 83) ¿Da prioridad a la satisfacción laboral? (Invertido) 1 2 3 4 5
- LID 84) ¿Planifica bien el trabajo? (Invertido) 1 2 3 4 5
- LID 85) ¿Resuelve bien los conflictos? (Invertido) 1 2 3 4 5

[FAM] Las siguientes preguntas hacen referencia a cuestiones sobre **su entorno familiar**. Por favor, marque con una X aquel número que mejor represente su opinión.

1	2	3	4	5
Siempre	Muchas veces	Algunas veces	Solo alguna vez	Nunca

- FAM 86) ¿A menudo siente que necesita estar en el trabajo y en casa al mismo tiempo? (Invertido) 1 2 3 4 5
- FAM 87) ¿Siente que su trabajo le consume tanta energía que perjudica su vida privada? (Invertido) 1 2 3 4 5
- FAM 88) ¿Siente que su trabajo le lleva tanto tiempo que perjudica su vida privada? (Invertido) 1 2 3 4 5
- FAM 89) ¿Tus amigos o familiares le dicen que trabaja demasiado? (Invertido) 1 2 3 4 5

[AQ] Durante los últimos seis meses. ¿con qué frecuencia se ha visto sometido a las siguientes situaciones **en su trabajo**? Por favor, conteste a todas las preguntas utilizando la escala que aparece a continuación.

1	2	3	4	5
Nunca	Alguna vez	Mensualmente	Semanalmente	Diariamente

- AQ 90) Se le oculta información necesaria de modo que dificulta su trabajo 1 2 3 4 5
- AQ 91) Se producen insinuaciones sexuales que usted no desea 1 2 3 4 5
- AQ 92) Se realizan comentarios hacia usted que en su opinión son ridículos o insultantes 1 2 3 4 5
- AQ 93) Se le indica que realice un trabajo inferior a su nivel de competencia o preparación 1 2 3 4 5
- AQ 94) Se le priva de responsabilidad en sus tareas laborales 1 2 3 4 5
- AQ 95) Percibe cotilleos o rumores sobre usted 1 2 3 4 5
- AQ 96) Se le excluye de actividades sociales con los compañeros de trabajo 1 2 3 4 5
- AQ 97) Se realizan comentarios ofensivos sobre usted o su vida privada 1 2 3 4 5
- AQ 98) Se le insulta verbalmente 1 2 3 4 5
- AQ 99) Recibe atenciones en razón de su sexo que no desea 1 2 3 4 5
- AQ 100) Recibe insinuaciones o indirectas diciéndole que debería abandonar el trabajo 1 2 3 4 5

AQ 101) Recibe amenazas o abusos físicos	1	2	3	4	5
AQ 102) Se le recuerda persistentemente sus errores	1	2	3	4	5
AQ 103) Percibe hostilidad hacia usted	1	2	3	4	5
AQ 104) Se le responde con silencio a sus preguntas o intentos de participación en las conversaciones	1	2	3	4	5
AQ 105) Se infravalora el resultado de su trabajo	1	2	3	4	5
AQ 106) Se infravalora el esfuerzo que realiza en el trabajo	1	2	3	4	5
AQ 107) Sus puntos de vista u opiniones no son tenidos en cuenta	1	2	3	4	5
AQ 108) Recibe mensajes o llamadas telefónicas ofensivos	1	2	3	4	5
AQ 109) Se siente objeto de bromas de mal gusto	1	2	3	4	5
AQ 110) Se infravaloran sus derechos u opiniones basándose en que sea hombre o mujer	1	2	3	4	5
AQ 111) Se infravaloran sus derechos u opiniones basándose en su edad	1	2	3	4	5
AQ 112) Se siente explotado en su trabajo	1	2	3	4	5
AQ 113) Percibe reacciones molestas de los compañeros debido a que trabaja demasiado	1	2	3	4	5

[GH] A continuación encontrará preguntas referidas a su **estado de salud**. Por favor conteste indicando la respuesta que, a su juicio, mejor refleja lo que siente o ha sentido durante los últimos 3 meses, de acuerdo con la siguiente escala.

1	2	3	4
Más que antes	Igual que antes	Menos que antes	No nunca

GH 114) ¿Ha podido concentrarse bien en lo que hacía? (Invertido)	1	2	3	4
GH 115) ¿Sus preocupaciones le han hecho perder mucho sueño?	1	2	3	4
GH 116) ¿Ha sentido que tiene un papel útil en la vida? (Invertido)	1	2	3	4
GH 117) ¿Se ha sentido capaz de tomar decisiones? (Invertido)	1	2	3	4
GH 118) ¿Se ha sentido constantemente agobiado/a y en tensión?	1	2	3	4
GH 119) ¿Ha tenido la sensación de que es incapaz de superar sus dificultades?	1	2	3	4
GH 120) ¿Ha sido capaz de disfrutar de sus actividades de cada día? (Invertido)	1	2	3	4
GH 121) ¿Ha sido capaz de hacer frente adecuadamente a sus problemas? (Invertido)	1	2	3	4
GH 122) ¿Se ha sentido poco feliz y deprimido?	1	2	3	4
GH 123) ¿Ha perdido confianza en sí mismo?	1	2	3	4
GH 124) ¿Ha pensado que es una persona que no sirve para nada?	1	2	3	4
GH 125) ¿Se siente razonablemente feliz? (Invertido)	1	2	3	4

[SAT] En relación a su estado de **satisfacción en su trabajo** marque con una "X" la opción que corresponda, teniendo en cuenta la escala señalada.

1	2	3	4	5
Muy en desacuerdo	No estoy de acuerdo	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo

En mi trabajo:

SAT 126) Estoy aburrido/a	1	2	3	4	5
SAT 127) Siento entusiasmo (Invertido)	1	2	3	4	5
SAT 128) Soy infeliz	1	2	3	4	5
SAT 129) Encuentro diversión (Invertido)	1	2	3	4	5

Utilice este espacio adicional para incluir cualquier observación, sugerencia o información adicional que desee indicarnos



¡Muchas gracias por su colaboración!